

Kontor/afdeling
Center for Tele

Dato
12. juni 2018

J nr. 2018 - 14180

PHJP

Energistirelsens tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet

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. 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 forsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

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

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://berec.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

forelægge den for Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør Energistyrelsens afrapportering for perioden 1. maj 2017 til og med 30. april 2018.

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 branchesamarbejde⁴ i regi af brancheforeningen Telekommunikationsindustrien, 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. Energistyrelsen deltager i Netneutralitetsforum som observatør. Netneutralitetsforum udarbejder en årlig rapport om sit arbejde til Energistyrelsen.

Netneutralitetsforum afholdt to møder i 2017, hhv. 24. marts 2017 og 29. september 2017 med deltagelse på mindst et af møderne af følgende:

Organisationer

- TI
- Forbrugerrådet TÆNK
- Dansk Energi
- IT-Politisk Forening

Virksomheder

- 3
- TDC
- Telenor
- Telia
- Wao
- SE/Stofa
- Hiper

Myndigheder

- Energistyrelsen

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/>.

Netneutralitetsforum vedtog i marts 2017 et nyt kommissorium, som er justeret bl.a. på baggrund af forordningen om adgang til det åbne internet.

På møderne i 2017 har Energistyrelsen orienteret om sit arbejde med at føre tilsyn med forordningens regler samt om en række konkrete sager fra andre EU-lande. Netneutralitetsforum har endvidere drøftet sammenhængen mellem netneutralitet og 5G.

Der blev i 2017 i Netneutralitetsforum ikke rejst konkrete eksempler på tiltag fra internetudbydere, der har kunnet karakteriseres som brud på netneutraliteten.

3. Energistyrelsens tilsynsaktiviteter

Energistyrelsen 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.

Energistyrelsen har ikke i indeværende periode modtaget klager over brud på reglerne i forordningen om adgang til det åbne internet.

Energistyrelsen igangsatte en indsamling af data fra internetudbydere den 19. marts 2018. 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 2017, og som har indberettet minimum 5.000 abonnementer. Gensælgere af fastnet bredbånd uden kontrol over nettet er ikke medtaget. Energistyrelsen har modtaget svar fra 38 af udbyderne, idet én udbyder er gået konkurs, mens tre udbydere trods gentagne henvendelser ikke har svaret.

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."

⁵ Se appendiks.

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:

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

Andel i %	2017	2018
Ja	18	18
Nej	72	79
Ved ikke	10	3

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

Andel i %	2017	2018
Ja	95	97
Nej	0	3
Ved ikke	5	0

Det fremgår af ovenstående, at kun en enkelt internetudbyder angiver at begrænse slutbrugernes ret til at modtage og sende lovligt indhold. På et opfølgende spørgsmål viste dette sig dog at bero på en fejl. 18 % af 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. Energistyrelsen vurderer, at dette filter 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 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. Energistyrelsen vurderer, at også 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 internet-

udbyderne 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 %	2017	2018
Ja	67	74
Nej	31	26
Ved ikke	2	0

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 %	2017	2018
Ja	81	70
Nej	19	30
Ved ikke	0	0

De fleste internetudbydere svarer, at slutbrugeren kan vælge at benytte andet udstyr end det leverede. 30 % af de udbydere, som leverer udstyr, anfører dog, at kunden ikke kan fravælge dette. Af besvarelsene følger imidlertid, at det drejer sig om modems til fastnetforbindelser eller faste trådløse 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. Hvis der leveres udstyr, hvor f.eks. modem, router og wifi-adgangspunkt er bygget sammen i én enhed, er det Energistyrelsens vurdering, at udstyret skal kunne sættes i "bridge mode" el.lign., således at kun modem-delen er aktiv, hvis slutbrugeren ønsker at anvende eget udstyr. Ud fra det for Energistyrelsen oplyste er dette muligt i de tilfælde, hvor internetudbydere leverer sådant udstyr.

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 slutbrugerens mulighed for at anvende internetdeling (tethering)?

Andel i %	2017	2018
Ja	8	5
Nej	88	95
Ved ikke	4	0

Det fremgår af besvarelsene, at langt de fleste udbydere af mobilt internet ikke begrænser adgangen til internetdeling. En enkelt udbyder har dog anført, at de har en sådan begrænsning. På et opfølgende spørgsmål viser det sig dog, at den pågældende udbyder har misforstået spørgsmålet, idet man troede, at det drejede sig om datadeling, hvor flere SIM-kort trækker på den samme datapulje.

Der er således ikke på nuværende tidspunkt udbydere af mobil internetadgang, der begrænser adgangen til internetdeling. I det forgangne år har der været to sager, hvor en udbyder havde en sådan begrænsning. I den ene sag traf Energistyrelsen afgørelse om, at den pågældende praksis var i strid med forordningen, og gav efterfølgende udbyderen påbud om at ophøre med at markedsføre internetadgangstjenester med begrænset adgang til internetdeling. Udbyderen efterkom styrelsens påbud. I den anden sag valgte udbyderen at fjerne begrænsningen efter en dialog med Energistyrelsen.

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 slutbrugerens 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 %	2017	2018
Ja	17	10
Nej	83	82
Ved ikke	0	8

En mindre del af internetudbydere tilbyder således zero-ratede tjenester. Af besvarelsene fremgår, at der typisk er tale om musik-tjenester eller sociale medier. I lighed med 2017 er det fortsat Energistyrelsens vurdering, at de pågældende tilbud ikke er i strid 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 forbrugerens 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 udbydere skal behandle zero-ratede tjenester på samme måde som den øvrige trafik, når dataloftet i abonnementet er nået. Alle udbydere, der tilbyder zero-ratede tjenester, har oplyst, at de følger denne 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 objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik."

Energistyrelsen har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

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?

Andel i %	2017	2018
Ja	28	24
Nej	39	68
Ved ikke	33	8

Hovedparten af internetudbydere anvender ikke trafikstyring, men en større gruppe gør. Dette sker typisk ud fra 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 datatrafik.

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 %	2017	2018
Ja	8	10
Nej	62	82
Ved ikke	30	8

En mindre gruppe af internetudbydere har anvendt vidtgående trafikstyring. Dette sker 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.

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 udbyderne:

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 %	2017	2018
Ja	10	24
Nej	90	76
Ved ikke	0	0

Andelen af udbydere, der leverer specialtjenester, er steget fra 2017 til 2018. Der er typisk tale om 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 %	2017	2018
Ja	21	24
Nej	72	74
Ved ikke	7	2

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 %	2017	2018
Ja	46	37
Nej	44	58
Ved ikke	10	5

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 %	2017	2018
Ja	18	13
Nej	59	84
Ved ikke	23	2

Internetudbydere har kun i begrænset omfang tilrettet deres kontraktvilkår, så de afspejler forordningens regler om forbrugeroplysning. Dette skyldes især, at de pågældende udbydere ikke anvender trafikstyring eller ikke tilbyder specialtjenester.

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 %	2017	2018
Ja	36	31
Nej	51	61
Ved ikke	13	8

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. Det følger af EU-retten og af den danske udbudsbekendtgørelse⁶, at alle udbydere af elektronisk kommunikation skal have en sådan generel klageprocedure. Alle danske internetudbydere vil derfor kunne behandle klager i relation til netneutralitet, også selvom de ikke har indført særlige klageprocedurer på dette område.

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 %	2017	2018
Ja	0	0
Nej	100	95
Ved ikke	0	5

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. Hverken Energistyrelsen eller internetudbydere modtager klager i relation til emnet, og netneutralitet fylder ikke meget i den offentlige debat, herunder i fagpressen.

Som opfølgning på dataindsamlingen i 2017 traf Energistyrelsen én afgørelse og udstedte et påbud i medfør heraf. Påbuddet blev efterkommet. Styrelsens indsamling af data i 2018 har ikke påvist problemer med netneutraliteten.

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

⁶ Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, BEK nr 715 af 23/06/2011.

bredbåndskortlægning,⁷ 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.

⁷ Se <https://ens.dk/ansvarsomraader/telepolitik/tal-paa-teleomraadet> samt www.tjekditnet.dk.

Spørgeskema om netneutralitet

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

Angiv venligst, hvilken udbyder af internettjenester der svares på vegne af: _____

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 slutbruger (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 slutbruger 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 slutbruger 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 1. maj 2017?

- 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*?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

8a. Hvis ja: Hvilke typer af tjenester er der tale om?

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

8c. 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?