

## Energistyrelsens tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet

**Kontor/afdeling**  
Center for Tele

**Dato**  
1. juli 2019

**J nr.** 2019 - 90413

/thm

### 1. Konklusion

Overordnet set er det Energistyrelsens vurdering, at der stadig ikke er væsentlige problemer med at overholde reglerne om netneutralitet i Danmark. Kun to udbydere har modtaget klage i relation til netneutralitet. Energistyrelsen har ikke modtaget klager i relation til emnet, men har dog på eget initiativ taget kontakt til en udbyder om et potentielt brud på reglerne. Sagen er ikke afsluttet.

Opfølgningen på dataindsamlingen i 2018 har ikke givet Energistyrelsen anledning til at føre yderligere tilsyn. Styrelsens indsamling af data i 2019 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 bredbåndskortlægning,<sup>1</sup> 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 internetudbyderne 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.

Nedenfor gennemgås netneutralitet i Danmark samt resultaterne fra Energistyrelsens dataindsamling for 2019.

### 2. Indledning

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 forordning<sup>2</sup> 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 forsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

<sup>1</sup> Se <https://ens.dk/ansvarsomraader/telepolitik/tal-paa-teleomraadet> samt [www.tjekditnet.dk](http://www.tjekditnet.dk).

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og om ændring af direktiv 2002/22/EF og forordning (EU) nr. 531/2012.

**Energistyrelsen**

Amaliegade 44  
1256 København K

T: +45 3392 6700  
E: [ens@ens.dk](mailto:ens@ens.dk)

[www.ens.dk](http://www.ens.dk)



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.

Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC) har vedtaget et sæt retningslinjer for gennemførelsen af de nationale tilsynsmyndigheders forpligtelser i henhold til forordningen<sup>3</sup>. BEREC's retningslinjer er i skrivende stund ved at blive revideret. De nye retningslinjer forventes at blive sendt i høring ultimo 2019 med vedtagelse og offentliggørelsen forventet primo 2020.

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. 488 af 29. april 2019.

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 Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør Energistyrelsens afrapportering for perioden 1. maj 2018 til og med 30. april 2019.

### 3. Netneutralitet i Danmark

I henhold til teleloven<sup>4</sup> har Energistyrelsen (tidligere Erhvervsstyrelsen) 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<sup>5</sup> 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.

<sup>3</sup> 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](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-b_0.pdf).

<sup>4</sup> LBK nr. 128 af 07/02/2014.

<sup>5</sup> Der kan findes mere om branchesamarbejdet på brancheforeningen Telekommunikationsindustriens hjemmeside - <http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>.

I perioden for denne rapport har Netneutralitetsforum holdt ét møde i 2018 og ét i 2019, hhv. den 25. oktober 2018 og den 4. marts 2019 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 (observatør)

På møderne i 2018 og 2019 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 på møderne i Netneutralitetsforum ikke rejst konkrete eksempler på tiltag fra internetudbydere, der har kunnet karakteriseres som brud på netneutraliteten.

#### **4. 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 22. marts 2019. Et spørgeskema<sup>6</sup> blev udsendt til 41 internetudbydere, som dækker den altovervejende del af markedet for internetadgang. Det drejer sig om udbydere,

---

<sup>6</sup> Se appendiks.



som har indberettet fastnet bredbåndsabonnementer og/eller mobilt bredbånd til telestatistikken medio 2018, og som har indberettet minimum 5.000 abonnementer. Gensælgere af fastnet bredbånd uden kontrol over nettet er ikke medtaget. Energistyrelsen har modtaget svar fra 40 af udbyderne, idet én udbyder trods gentagne henvendelser ikke har svaret.

Spørgeskemaet for 2019 indeholder de samme spørgsmål som spørgeskemaet for 2018.

I det følgende gennemgås de væsentligste resultater af spørgeskemaundersøgelsen. Af hensyn til kontinuiteten fra de to foregående rapporter fastholdes metoden med at angive besvarelser i %.

### 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 internetudbyderne 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	2019
Ja	18	18	30
Nej	72	79	70
Ved ikke	10	3	0

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

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

Det fremgår af ovenstående, at 30 % af udbyderne 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. Den danske retsplejelov indeholder ligeledes en bestemmelse, som gør det muligt for myndighederne at blokere for hjemmesider med ekstremistisk indhold eller opfordring til terror. Energistyrelsen 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 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.

Kun en enkelt internetudbyder angiver at begrænse slutbrugernes ret til at modtage og sende lovligt indhold. Energistyrelsen har rettet henvendelse til pågældende udbyder og vil følge op på sagen.

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 %	2017	2018	2019
Ja	67	74	62,5
Nej	31	26	37,5
Ved ikke	2	0	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	2019
Ja	81	70	76
Nej	19	30	24



Ved ikke	0	0	0
----------	---	---	---

De fleste internetudbydere svarer, at slutbrugeren kan vælge at benytte andet udstyr end det leverede. 24 % af de udbydere, som leverer udstyr, anfører dog, at kunden ikke kan fravælge dette. Af besvarelserne 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 internetudbyderne 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 slutbrugers mulighed for at anvende internetdeling (tethering)?*

Andel i %	2017	2018	2019
Ja	8	5	6,25
Nej	88	95	87,5
Ved ikke	4	0	6,25

Det fremgår af besvarelserne, 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 viste det sig, at den pågældende udbyder havde misforstået spørgsmålet.

Der er således på nuværende tidspunkt et stærkt begrænset antal udbydere af mobil internetadgang, der begrænser adgangen til internetdeling. I det forgangne år har der været en sag, hvor en udbyder formentlig havde en sådan begrænsning. Energistyrelsen er endnu i kontakt med den pågældende udbyder for at udrede om, at den pågældende praksis er i strid med forordningen.

### 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 %	2017	2018	2019
Ja	17	10	10
Nej	83	82	90
Ved ikke	0	8	0

En mindre del af internetudbyderne tilbyder således zero-ratede tjenester. Af besvarelserne fremgår, at der typisk er tale om musik og film-tjenester eller sociale medier. Flere af disse zero-ratede udbud markedsføres dog ikke længere, og vil løbende blive udfaset. I lighed med 2017 og 2018 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 størstedelen af 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 forbrugernes 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. 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 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 tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Anvendes der sådan ”rimelig” trafikstyring i jeres net?

Andel i %	2017	2018	2019
Ja	28	24	25
Nej	39	68	72,5
Ved ikke	33	8	2,5

Hovedparten af internetudbydere anvender ikke trafikstyring, men en større gruppe gør. Dette sker typisk ud fra tekniske overvejelser for at sikre brugerne den bedste 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	2019
Ja	8	10	15
Nej	62	82	82,5
Ved ikke	30	8	2,5

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	2019
Ja	10	24	21
Nej	90	76	79
Ved ikke	0	0	0

Andelen af udbydere, der leverer specialtjenester, er faldet fra 2017 til 2018. Dog er der som nævnt en udbyder som slet ikke har svaret på skemaet og en enkelt udbyder, som har undladt at svare på spørgsmålet. Energistyrelsen har rettet henvendelse til pågældende udbydere, men har endnu ikke hørt tilbage.

For så vidt angår specialtjenesterne er der 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	2019
Ja	21	24	27,5
Nej	72	74	70
Ved ikke	7	2	2,5

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	2019
Ja	46	37	42,5
Nej	44	58	52,5
Ved ikke	10	5	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	2019
Ja	18	13	10
Nej	59	84	87,5
Ved ikke	23	2	2,5

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	2019
Ja	36	31	25
Nej	51	61	72,5
Ved ikke	13	8	2,5

Det er et mindretal af udbydere, som angiver at have indført en procedure til håndtering af klager over brud på forordningens regler. Flere udbydere, der har en sådan procedure, henviser typisk til deres almindelige procedure for håndtering af kundeklager. Det er energistyrelsens opfattelse, at også de udbydere, som har svaret nej til spørgsmålet, også har en almindelig proces for håndtering af klager. Det følger af EU-retten og af den danske udbudsbekendtgørelse<sup>7</sup>, 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.

11. Har I modtaget sådanne klager?

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

To udbydere oplyser, at have modtaget klager vedr. overtrædelse af netneutralitetsreglerne. En af udbyderne oplyser i forlængelse af svaret, at sagen ikke havde noget med trafikstyring at gøre, og at sagen blev løst ved at kunden fik et nyt SIM-kort.

<sup>7</sup> Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, BEK nr 715 af 23/06/2011.



Appendiks

## Spørgeskema om netneutralitet

**Nærværende spørgeskema er udsendt til brug for Energistyrelsens tilsyn med overholdelse af reglerne i EU's forordning om netneutralitet. Energistyrelsen skal venligst gøre opmærksom på, at internetudbyderne er forpligtet til at besvare spørgeskemaet.**

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

Angiv venligst, hvilke(n) udbyder(e) af internettjenester der svares på vegne af:

\_\_\_\_\_

1. Blokerer jeres selskab adgang til dele af internettet ved 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. Hvis jeres udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), er der så tjenester eller typer af trafik, som

### Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V

T: +45 3392 6700

E: ens@ens.dk

www.ens.dk



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 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 2018?

- 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, dvs. 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 eventuelle 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 eventuelle 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 om 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?