

Best practice model

Skabelon til udfyldelse af tilsyn fra Energistyrelsen - artikel 4 i netneutralitetsforordningen (EU) 2015/2120

Som hjælp og uddybning til nærværende skabelon se Energistyrelsens danske vejledning af 12. februar 2021: https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Tele/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennemsigtighedsforanstaltninger.pdf

Blå tekst udfyldes af netværksoperatøren

Kontaktoplysninger

Netværksoperatør: [TDC Net, Telia, Telenor, Hi3G]

Kontaktperson: [Fornavn Efternavn]

[Telefonnummer]

[E-mail]

Oplysninger om netneutralitetsforordningens artikel 4 om gennemsigtighedsforanstaltninger

Gensælgeren skal sikre, at enhver kontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder følgende:

a) oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugerens privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger

Internetinternetudbydere skal i slutbrugerkontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) klart og forståeligt oplyse om de trafikstyringsforanstaltninger, der foretages i nettet.

[Eksempeltekst] I [netværksoperatørens net] foretages der trafikstyring i følgende tilfælde:

- ...
- ...
- ...

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

Internetudbydere skal klart og forståeligt forklare, hvordan mængdebegrænsning af data, hastighed og eventuelle tjenestekvalitetsparametre, fx latenstid, jitter, packet loss m.v. i praksis kan påvirke internetadgangstjenesten og navnlig forbruget af tjenester, indhold og applikationer.

[Eksempeltekst] Ved f.eks. streaming af video i høj kvalitet, kan latenstid, jitter eller packet loss betyde...

c) en klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5¹, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger

Internetudbydere skal i slutbrugerkontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) forklare, hvordan eventuelle specialtjenester, der indgår i aftalen med slutbrugeren, vil påvirke internetadgangstjenesten, navnlig kvaliteten og tilgængeligheden af denne.

[Eksempeltekst] Tale via 4G mobilnettet kører over dataforbindelsen (VoLTE). Dette er en specialtjeneste.

[Eksempeltekst] TV kører via internettet (IPTV). Dette er en specialtjeneste.

d) en klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1²

Internetudbydere skal i slutbrugerkontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) klart og forståeligt forklare de hastigheder for internetadgangstjenesten, som følger af kontrakten. Internetudbydere skal også forklare, hvordan betydelige afvigelser fra de annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder, som følger af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 1.

Hvis hastigheden nedsættes som følge af, at en eventuel datagrænse i abonnementet overskrides, skal internetudbydere ligeledes specificere dette.

Der findes specifikke oplysningskrav for henholdsvis fastnet og mobilnet, se Energistyrelsens vejledning af 12. februar 2021 side 9-11:

https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Tele/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennem_sigtighedsforanstaltninger.pdf.

[Eksempeltekst] I vilkår skal beskrives...

[Eksempeltekst] Der henvises til netværksoperatørens hjemmeside...

¹ Art. 3, stk. 5. Udbydere af elektronisk kommunikation til offentligheden, herunder udbydere af internetadgangstjenester, og udbydere af indhold, applikationer og tjenester 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 af elektronisk kommunikation til offentligheden, herunder udbydere af internetadgangstjenester, 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.

² Art. 3, stk. 1: 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 slutbrugerens eller udbyderens beliggenhed eller af oplysningernes, indholdets, applikationens eller tjenestens beliggenhed, oprindelse eller destination, via deres internetadgangstjeneste.

Dette stykke berører ikke EU-retten eller national ret, der er i overensstemmelse med EU-retten, vedrørende lovligheden af indhold, applikationer eller tjenester.

e) en klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).

Internetudbydere skal i kontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) forklare, hvilke afhjælpende foranstaltninger der i henhold til dansk ret stilles til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelser mellem den udbudte internetadgangstjeneste, og hvad internetudbydere faktisk har stillet til rådighed for forbrugeren.

[\[Eksempeltekst\] Oplever kunden at forbindelsen... har kunden ret til...](#)

2. Udbydere af internetadgangstjenester indfører gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende rettigheder og forpligtelser i henhold til artikel 3 og nærværende artikels stk. 1.

Det følger af forordningen, at internetudbydere skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive klageprocedurer, som slutbrugerne kan benytte sig af til at klage over eventuelle overtrædelser af netneutralitetsforordningens regler.

[\[Eksempeltekst\] Der skal oplyses hvor kunder kan klage og hvordan klagen håndteres.](#)