

NETNEUTRALITET

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen) sikrer slutbrugeres adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet.

Nedenfor er en nærmere beskrivelse af hvorledes Firstcom Europe lever op til de konkrete bestemmelser i forordningens artikel 4, stk. 1 litra a) – e) som beskriver kravene til oplysninger der skal stilles til rådighed for slutbrugere.

a) Oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger

Firstcom Europe foretager ikke nogen prioritering af trafik på internetforbindelsen.

Ved fejlsituationer i nettet, hvor links eller udstyr går ned, kan der opstå situationer, hvor trafikken ikke har 2 veje, men den samlede trafik kun kan passere én vej. Indtil fejlen er udbedret, kan der derfor opstå nedsat fremkommelighed, hvor den fulde kapacitet ikke kan opnås.

Herudover foretages foranstaltninger til bekæmpelse af DDOS og hackerangreb, idet der dog ikke heri ligger en garanti for at dette ikke kan forekomme og have indflydelse på slutbrugers anvendelse af en Service.

Generelt om Trafikstyring og trafikblokering

Begrebet Trafikstyring beskriver, hvordan trafikken administreres i Firstcom Europes netværk. Internet trafik fremføres i netværket efter Best Effort, og der foretages ikke prioritering af trafikken.

Firstcom Europe blokerer ikke for kundernes trafik med undtagelse af som beskrevet i dette afsnit (Netneutralitet)

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.

Firstcom Europe leverer internetadgang via faste xDSL, fiberforbindelser og mobildata. Vi opererer ikke med begrænsninger i datamængder, og Firstcom Europe garanterer de hastigheder, der markedsføres.

Undtagelser herfor er dog ved fejlsituationer eller andre uforudsete hændelser,

eksempelvis som nævnt under punkt a).

- c) **En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugers abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger**

Ikke relevant for Firstcom Europes slutbrugere.

- 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. 1**

Firstcom Europe leverer internetadgang via faste xDSL, fiberforbindelser og mobildata. Vi operer ikke med begrænsninger i datamængder, og Firstcom Europe garanterer de hastigheder, der markedsføres.

- 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).**

Hvis en kunde mener, at deres internetudbyder overtræder reglerne, bør de først kontakte udbyderen direkte. Ifølge EU-reglerne er internetudbydere forpligtede til at behandle sådanne klager.

Hvis en kunde er uenig med deres udbyder i specifikke spørgsmål, der opstår fra den indgåede aftale, kan de indgive en klage til Teleankenævnet. Klagen kan omhandle udbyderens diskriminerende behandling af internettrafik eller begrænsning af kundens ret til at vælge terminaludstyr. Det er dog nødvendigt at have fremsat en skriftlig klage til teleselskabet og ikke have opnået en løsning, før man klager til Teleankenævnet. Derudover skal klagen kunne kvantificeres økonomisk. Teleankenævnet vil derfor ikke behandle klager, der kun er baseret på subjektive oplevelser af dårlig behandling fra teleselskabet og kræver en økonomisk vurdering af kravet.