

## **Nettnøytralitet – Informasjon om internettjenester levert av Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS**

I følge Europaparlaments- og rådsforordning nr. 2015/2120, Ekomloven 2-16, Ekomforskriften § 1-12, kreves det at internettildbydere offentliggjør informasjon om internettjenesten slik denne blir tilgjengelig for sluttbrukere.

Kravene til tilbyder er:

- Åpenhet og transparens i tilbyders avtaler om internettjenesten
- Transparente, enkle og effektive prosedyrer for behandling av klager fra sluttbrukere relatert til rettigheter og plikter.

Følgende punkter utdypes, offentliggjøres tilgjengelig for sluttbrukere:

- Informasjon om trafikkstyringstiltak
- Måleparameter for hastighet ved henholdsvis ned- og opplasting:
  - Minimumshastighet
  - Normalt tilgjengelig hastighet
  - Maksimumshastighet
  - Markedsført hastighet
- Informasjon om behandling av klager relatert til nettnøytralitet

### **Utdyping av internettjenester levert av Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS**

#### Trafikkstyringstiltak:

I Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS sitt bredbåndsnett, er det ikke innført trafikkstyringstiltak i form av QOS (quality of service). Det er heller ingen generell blokkering av spesifikke porter (tcp/udp).

Det kan, ved spesifikke omstendigheter (som f.eks. ved rettslig pålegg, sikkerhetstiltak e.l.), bli blokkert domenenavn og/eller spesifikke porter tcp/udp. I all hovedsak skal slike blokkeringer skje direkte på modemnivå hos den spesifikke abonnenten. Dersom en slik blokkering skulle bli aktuell, og det antas at abonnentens bruk av linjen kan bli påvirket, skal abonnenten informeres skriftlig om dette.

#### Måleparametere:

Både minimumshastighet, normalt tilgjengelig hastighet og maksimumshastighet skal i all hovedsak være lik den annonserte markedsførte hastigheten for abonnementstypen sluttbrukeren abonnerer på. Dette med forbehold om at signalstyrker/mottaksforhold hos den enkelte kunde er tilfredsstillende i forhold til de fysiske krav som stilles til å kunne oppnå markedsført hastighet. I retningslinjene for etablering av nye internett-/bredbåndsabonnementer i nettet til Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS, er det satt at ingen linje skal etableres dersom de fysiske krav ikke kan tilfredsstillles.

Vær oppmerksom på at tilleggstjenesten "Full Throttle" ikke er en markedsført konstant tilgjengelig hastighet, men et tillegg til eksisterende abonnemement. Det er eksisterende abonnemementstype som ligger til grunn for hva som skal forventes av minimumshastighet

og normalt tilgjengelig hastighet. Her er dog maksimumshastigheten forventet å kunne være opptil den hastigheten spesifisert i "Full Throttle-tillegget" sluttbruker eventuelt har valgt.

Generelt blir all hastighet/forbruk i nettet monitorert lokalt hos Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS, for referanse i forhold til når det trengs ytterligere oppgraderinger/utvidelser av basestasjoner og/eller hovedlinjer til disse. Det blir i liten grad monitorert hastighet/forbruk helt ned på abonnentnivå.

Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS har til enhver tid full kontroll over antall abonnenter som er tilkoblet hver enkelt lokasjon – da dette er konstante tall pga faste plassbestemte abonnenter.

*Behandling av klager relatert til nettnøytralitet:*

Eventuelle klager relatert til nettnøytralitet rettes skriftlig via e-post til [nett@eke.no](mailto:nett@eke.no). Klagen blir gjennomgått av den aktuelle ansvarlige for oppfølging av kundepost. Avhengig av klagens innhold, blir det sendt tilbakemelding til klager angående videre saksbehandling/oppfølging dersom det ikke er mulig å besvare den konkrete klagen umiddelbart. Ved behov for bistand for å besvare klagen, skal Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS søke svar i Ekomloven/Ekomforskriften og/eller Nasjonal kommunikasjonsmyndighet.

**[Link til våre salgs- og leveringsbetingelser for bredbånd/internettlinje:](https://www.eke.no/media/1573/salgs_leveringsbetingelser-rev-21062022samr.pdf)**

**[https://www.eke.no/media/1573/salgs\\_leveringsbetingelser-rev-21062022samr.pdf](https://www.eke.no/media/1573/salgs_leveringsbetingelser-rev-21062022samr.pdf)**

