

1. Postoji li trenutno problem mrežne neutralnosti u Republici Hrvatskoj? Ako smatrate da postoji, navedite primjere koji to potvrđuju.

U Republici Hrvatskoj postoji problem mrežne neutralnosti, a o njemu govori i sama Vlada RH u dokumentu pod nazivom **Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2011. do 2015. godine**, kojeg citiram: „Pojava određenih mjera mrežnih operatora koje su, ponajprije u Sjedinjenim Američkim Državama, a u manjoj mjeri i u nekim europskim državama, **kao i u Hrvatskoj** dovele do toga da su bila ugrožena temeljna načela interneta, kao otvorene i neutralne mreže slobodne za pristup svim standardiziranim uređajima, koja omogućuje korištenje aplikacija i usluga po izboru krajnjih korisnika te jednak tretman cjelokupnog internetskog prometa koji prolazi kroz mrežu, pokrenula je raspravu na svjetskoj razini o očuvanju neutralnog i otvorenog karaktera interneta. Navedene mjere bile su usmjerene prema diskriminirajućem blokiranju i usporavanju internetskog prometa, blokiranju određenih aplikacija ili otvaranju prostora za stvaranje novih poslovnih odnosa između mrežnih operatora i davatelja usluga i sadržaja, koji bi se također temeljili na primjeni navedenih diskriminirajućih mjera. Najčešće su navedene mjere, koje se mogu smatrati ugrožavanjem neutralnosti mreže i otvorenosti interneta, bile primjenjivane na način da krajnji korisnici nisu bili na zadovoljavajući način obaviješteni o njihovoj primjeni.“

Uostalom i drugi učesnici ove javne rasprave naveli su kako koriste metode za upravljanje prometom.

2. Koje probleme vezane za mrežnu neutralnost možemo očekivati u budućnosti u Republici Hrvatskoj?

Razvojem multimedijalnih usluga moguće je očekivati daljnje povećanje trenda podatkovnog prometa, što može rezultirati uskim grlom u kapacitetima postojećih mreža. Simbioza ostvarenja većeg profita i zakonski neuređenog područja kakvo upravljanje prometom jeste, rezultirati će u budućnosti da navedena usluga uzme maha te da jednostavno rečeno korisnici ne dobiju ono što su i platili, dok operatori naplate ono što nisu isporučili.

3. Koje metode se koriste u Republici Hrvatskoj za upravljanje prometom?

Na ovo pitanje trebaju odgovoriti operatori.

4. Koliku slobodu trebaju imati operatori u primjeni upravljanja prometom?

Sloboda operatora u primjeni upravljanja prometa treba biti precizno definirana. Eventualna zloraba u primjeni metoda upravljanje prometom ima direktne implikacije na slobodu govora i protoka informacija, ali i koristan alat u onemogućavanju razvoja konkurencije.

5. Dobivaju li korisnici u Republici Hrvatskoj dovoljno detaljne informacije o primjeni metoda upravljanja prometom koje utječu na kvalitetu usluge koju koriste?

Nažalost odgovor na ovo pitanje je ne. Operatori rijetko priznaju da imaju problem na svom infrastrukturnom sustavu, te za očekivati je i kako informacije o primjeni metoda upravljanja prometom neće biti dostupne korisnicima nad kojima se one i primjenjuju. HAKOM kroz svoje aktivnostima ne potiče dovoljno odgovornost operatora za predočavanjem navedenih informacija korisnicima.

6. Postoji li praksa upravljanja prometom u kojoj se daje prednost prijenosu sadržaja od određenih davatelja usluga informacijskog društva?

Postoji, primjer toga je izbjegavanje korištenje CIX (Croatian Internet eXchange) od strane određenih operatora kao bi se promet kanalizirao „duljim“ trasama, što ima za implikaciju spor pristup do određenih servisa koji premda se nalaze „next door“, ne korištenjem CIXa postaju „next state“.

7. Treba li definirati klase/kategorije prometa?

Klase/kategorije prometa biti će potrebno definirati u onom trenutku kada se i u zakonodavnom smislu u RH uvede upravljanje prometom.

8. Smatrate li da bi uvođenje prakse upravljanja prometom, u kojoj se daje prednost određenim kategorijama prometa, bilo korisno?

Definitivno ne, iako zgodno je istaći tekst iz **Strategija razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2011. do 2015. godine** koji kaže da „mjere za upravljanje prometom u mreži (...)moraju biti razmjerne i prikladne te ne smiju sadržavati neopravdanu diskriminaciju“.

9. Trebaju li operatori nuditi usluge s upravljanim prometom pod istim uvjetima svim davateljima usluga informacijskog društva?

Naravno, u suprotnom bi se radilo o narušavanju tržišne utakmice i uništavanju konkurencije.

10. Osiguravaju li tržišni odnosi među sudionicima na tržištu usluge pristupa internetu očuvanje neutralnog i otvorenog karaktera interneta? Ako ne, što bi trebalo mijenjati?

Ne, odluke koje HAKOM donosi kao rezultat inventivnosti pojedinih operatora u smanjivanju konkurentnosti i onemogućavanju tržišne utakmice dovoljno govore tome u prilog.

11. Smatrate li da je postojeća zakonska regulativa dovoljna za rješavanje problema vezanih za mrežnu neutralnost?

Postojeća zakonska regulativa nije dovoljna za rješavanje problema vezanih za mrežnu neutralnost.

12. Kako bi se mogla poboljšati transparentnost prema korisnicima?

Transparentnost prema korisnicima može se poboljšati jedino kroz zakonsku regulativu kojom bi se operatorima nametnula obveza informiranja o korištenju metoda upravljanja prometa, te pripadajuća kontrola i sankcioniranje za nepoštivanje propisa. Sve ostalo je netransparentnost, a samim time informiranje korisnika je prepušteno na volju operatorima.

13. Na koji način bi se informacije o upravljanju prometom mogle dati korisnicima?

Budući da se radi o informacijama koje se vežu uz uslugu Interneta, naveden informacije bi se trebale nalaziti na mrežnim stranicama davatelja Internet usluga.

14. Treba li definirati minimalnu kvalitetu usluge pristupa internetu? Ako da, kako bi se ona kontrolirala?

Minimalna kvaliteta usluge je i danas definirana u Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama. Primjer toga je članak 20. St. 4, koji kaže, citiram: „Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 33,6 kbit/s.“ U ovdje navedenom primjeru definitivno se radi o minimumu minimuma, te treba ispitati da li se definiranjem minimalne kvalitete usluge pristupa Internetu treba podilaziti operatoru ili realnosti kojoj Hrvatska kao društvo znanja teži.

Ovdje treba spomenuti i Zakon o zaštiti potrošača koji u svom članku 27. kaže da: „Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.“ čime se implicira na nužnost definiranja minimalne kvalitete pristupa Internetu.

Na HAKOMu je da uvede kontrolu minimalne kvalitete usluge pristupa Internetu kako i nalaže Zakon o zaštiti potrošača u svom članku 28.:

(1) Tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža usluge vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga ravnopravno pristupačna svim potrošačima.

(2) Nadležna tijela iz stavka 1. ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.

15. Postoje li još neki aspekti problema mrežne neutralnosti koji nisu navedeni ovdje, a važni su za sagledavanje cijelog problema?

Problem mrežne neutralnosti utječe na osiguranje djelotvornog tržišnog natjecanja i razvoja konkurencije, ali dugoročno gledano i na limitiranje slobode govora i prijenosa/dostupa informacija. U prilog tome govore i nedavni događaji u svijetu gdje je onemogućen pristup određenim mrežnim servisima s ciljem onemogućavanja prijenosa informacija. Uostalom generalno gledajući smatram da nije potreban nadzornik koji će narušavati pravo na samoodređenje i slobodni izbor kroz upravljanje prometom.

Budući, kako ranije rečeno, razvoj multimedijalnih usluga stvara problem uskog grla u prijenosnim kapacitetima, rješenje nije u primjeni metoda upravljanja prometom, već u investiranju u povećanju prijenosnih kapaciteta, no sa stanovišta upravljanja troškova praktičnije je ostvariti povećanje profita operatera koristeći postojeću infrastrukturu bez dodatnih investiranja, no u praksi znamo da je teško postići da vuk bude sit, a koza cijela.