



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Смернице за отворени интернет

Фебруар 2019. године



Садржај

<u>УВОД</u>	3
<u>I. ЦИЉЕВИ</u>	3
<u>II. ОБАВЕЗЕ ПРУЖАОЦА УСЛУГЕ ПРИСТУПА ИНТЕРНЕТУ</u>	4
<u>1. ТРАНСПАРАНТНО УПРАВЉАЊЕ САОБРАЋАЈЕМ</u>	4
<u>2. ЗАШТИТА КОРИСНИКА</u>	4
<u>3. ZERO-RATING ПОНУДА</u>	6
<u>4. СПЕЦИЈАЛИЗОВАНЕ УСЛУГЕ</u>	6
<u>III. НАДЗОР</u>	6
<u>IV. ИЗВРШЕЊЕ</u>	7
<u>ИЗВОРИ</u>	7

Увод

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту РАТЕЛ) доноси Смернице за отворени интернет у Републици Србији (у даљем тексту: Смернице) које одређују најприхватљивији начин понашања оператора електронских комуникација који пружају услугу приступа интернету.

Основа за израду Смерница је Уредба ЕУ о утрђивању мера у вези са приступом отвореном Интернету („Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015) и „BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules“, који је BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) усвојио у октобру 2016. године.

Отворени Интернет се базира на принципу мрежне неутралности, под којим се подразумева да се сав интернет саобраћај у мрежи третира на исти начин, без обзира из ког извора долази, према ком одредишту је усмерен, какве је врсте или ко је носилац права. Другим речима, у оквиру мрежне неутралности није дозвољена дискриминација, блокирање, неоправдано успоравање или давање приоритета, осим у случају специјализованих услуга.

РАТЕЛ, у сврху ефикасне примене мера у вези са приступом отвореном Интернету, доноси Смернице, поставља минималне захтеве за квалитет наведене услуге у оквиру својих општих аката, прати рад пружаоца услуга приступа интернету провером достављених извештаја о параметрима квалитета услуге, корисничких уговора, приговора корисника и контролом рада оператора. Примена наведених мера треба да свим крајњим корисницима омогући услуге отвореног Интернета.

РАТЕЛ ће такође континуирано доносити нове и унапређивати постојеће подзаконске акте у вези са потребним техничким захтевима за квалитет услуге и предузимати друге примерене мере, како би се осигурала усклађеност са одредбама Смерница и како би се спречило нарушавање општег квалитета услуга приступа интернету за крајње кориснике.

Смерницама се не уређује законитост садржаја, апликација или услуга.

I. Циљеви

Циљ Смерница је успостављање заједничких правила за недискриминаторно поступање у пружању услуга приступа интернету у сврху заштите крајњих корисника и истовременог обезбеђивања несметаног рада интернет екосистема као покретача иновација.

Неопходно је крајњим корисницима омогућити приступ информацијама и дати могућност да дистрибуирају или да се служе апликацијама и услугама по свом избору. Потребно је дефинисати правила која ће осигурати отвореност приступа интернету и онемогућити управљање саобраћајем на начин на који се блокирају или успоравају одређене апликације или услуге.

Смернице подржавају начело технолошке неутралности, којим се спречава дискриминација, односно фаворизовање одређене врсте технологије и/или опреме.

II. Обавезе пружаоца услуге приступа интернету

1. Транспарантно управљање саобраћајем

Циљ управљања саобраћајем је ефикасна употреба мрежних ресурса. Пружалац услуга приступа интернету у обавези је да са свим саобраћајем поступа без дискриминације, на транспарантан начин и без ограничавања или ометања независно од пошиљаоца и примаоца, садржаја којем се приступа или који се дистрибуира, апликацијама или услугама које се употребљавају или пружају, или опреми која се употребљава. Наведене обавезе не спречавају пружаоца услуга приступа интернету да спроводи редовне мере за управљање саобраћајем.

Редовне мере за управљање саобраћајем подразумевају:

- мере које обезбеђују оптимално коришћење мрежних ресурса, спречавају настанак загушења и успоравања рада мреже, праћење параметара,
- недискриминишуће технике сажимања података којима се смањује величина датотеке без икакве измене садржаја, које омогућује ефикасну употребу ограничених ресурса, те служи интересима крајњих корисника, повећањем брзине и побољшањем искуства употребе тих садржаја, апликација или услуга.

Пружаоци услуга приступа интернету не смеју спроводити мере управљања саобраћајем које прелазе наведене мере, а нарочито не смеју блокирати, успоравати, мењати, ограничавати, ометати, деградирати или дискриминисати одређене садржаје, апликације или услуге, или одређене њихове категорије.

Свака мера управљања саобраћајем може обухватати обраду личних података, у складу са прописима који регулишу заштиту података о личности, уколико је таква обрада потребна и пропорционална за постизање циљева наведених у одељку 1.

У изузетним случајевима, пружалац услуге приступа интернету може да примењује следеће мере за управљање саобраћајем, само онолико дуго колико је неопходно, ради:

- а) поштовања националног законодавства, којима подлеже пружалац услуга приступа интернету, укључујући судске одлуке или одлуке органа јавне власти којима су додељена одговарајућа овлашћења;
- б) очувања интегритета и сигурности мреже, услуга које се пружају путем те мреже и опреме крајњих корисника, на пример спречавањем сајбер напада до којих долази ширењем малициозног софтвера или спречавањем крађе идентитета крајњих корисника употребом злонамерних софтверских решења за нападе на информационе системе;
- в) ублажавања учинака загушења мреже, под условом да се са истоветним категоријама саобраћаја једнако поступа.

Мере управљања саобраћајем се не односе на дуготрајно загушење мреже, већ у тим ситуацијама пружалац услуга приступа интернету мора повећати капацитет мреже.

2. Заштита корисника

Како би остварили своје право приступа информацијама, њиховом садржају и дистрибуцији, као и право употребе и пружања апликација и услуга по свом избору, крајњи корисници имају могућност избора тарифа за понуђене количине података и брзине приступа интернету. Основни елементи уговора закључених између пружаоца услуге приступа интернету и крајњих корисника, који се односе на услове и карактеристике услуга приступа интернету (цена, количина и брзина преноса података, и др.) морају бити наведени у уговору закључе-

ченом између ове две стране и представљају основ за остваривање права крајњих корисника. Уговорима, као и било којом пословном праксом, пружаоца услуга приступа интернету, не могу се ограничавати права крајњих корисника, нити избегавати одредбе дефинисане Смерницама.

Пружаоци услуга приступа интернету, у сваком уговору којим су обухваћене услуге приступа интернету, морају прописати барем следеће услове:

- а) информације о томе како би мере управљања саобраћајем које тај пружалац услуга примењује могле утицати на квалитет услуга приступа интернету, приватност крајњих корисника и заштиту личних података;
- б) јасно и разумљиво објашњење о томе како свако ограничење количине података, брзине и осталих параметара квалитета услуге могу у пракси утицати на квалитет услуге приступа интернету, а нарочито на употребу садржаја, апликација и услуга;
- в) јасно и разумљиво објашњење о томе како специјализоване услуге могу у пракси утицати на услуге приступа интернету које се пружају том крајњем кориснику;
- г) јасно и разумљиво објашњење о минималној, уобичајено доступној, максималној и рекламираној брзини преузимања и учитавања података у случају фиксних мрежа или о процењеној максималној и рекламираној брзини преузимања и учитавања података у случају мобилних мрежа, те о томе колико би знатна одступања од рекламираних брзина преузимања и учитавања могла утицати на остваривање права крајњих корисника

Минимална брзина је најмања уговорена брзина преузимања и учитавања података коју су пружаоци услуга приступа интернету обавезни да испоруче крајњем кориснику у сваком тренутку. Минимална брзина дефинише се као проценат максималне брзине.

Уобичајено доступна брзина је брзина доступна крајњем кориснику већину времена. При дефинисању уобичајено доступне брзине, потребно је узети у обзир нумеричку вредност брзине изражену у процентима у односу на максималну брзину, као и доступност те брзине изражену у процентима током специфичних периода времена, као што су вршни сат или читав дан (нпр. 90% ван вршног сата). Уобичајено доступна брзина преузимања и учитавања не сме бити мања од минималне брзине.

Рекламирана брзина је брзина коју пружаоци услуга приступа интернету оглашавају у својим рекламним кампањама. Рекламирана брзина не може бити већа од максималне брзине која се наводи у корисничком уговору за одговарајући пакет.

Максимална брзина је брзина преузимања и учитавања података која је крајњем кориснику доступна одређени временски период током дана (нпр. барем једном дневно).

Процењена максимална брзина за услугу приступа интернету у мобилним мрежама, мора бити описана на такав начин да крајњи корисник може стећи јасан увид о доступности максималне брзине на различитим географским локацијама. Пружалац услуге приступа интернету је у обавези да на својој интернет страници објави мапу на којој је јасно назначена доступност максималне брзине на различитим географским локацијама. Крајњем кориснику се мора јасно предочити да му максимална брзина неће бити доступна уколико његов уређај нема за то потребне техничких могућности. Фактори који могу значајно утицати на смањење доступне брзине морају бити јасно назначени.

- д) јасно и разумљиво објашњење о правним средствима доступним кориснику (нпр. умањење цене услуге, раскид уговора, накнада штете) у складу с националним правом у случају сваке разлике до које долази стално или редовно, између стварно доступног квалитета услуге приступа интернету у погледу брзине или других параметара квалитета услуге и квалитета услуге који је назначен у складу са пододељцима од а) до г).

3. Zero-rating понуда

Специфична пословна пракса, у оквиру које пружалац услуге приступа интернету, крајњем кориснику не наплаћује саобраћај остварен коришћењем одређене апликације или категорије апликација назива се zero-rating (бесплатан саобраћај).

Уколико пружалац услуге приступа интернету, након што је крајњи корисник искористио уговорену количину саобраћаја, успори или блокира све апликације осим оних обухваћених zero-rating понудом, такво поступање је у супротности са овим Смерницама у делу који се односи на управљање саобраћајем.

У случају да пружалац услуге приступа интернету нуди zero-rating за одређену апликацију (нпр. Viber), у обавези је да исту понуду прошири на све апликације из исте категорије (нпр. Viber, Whats App и др.).

Сматрају се прихватљивим случајеви пословне праксе у којима се крајњим корисницима даје могућност бесплатног приступа интернету:

- а) у ограниченом периоду времена (нпр. током ноћи када је мрежа мање оптерећена);
- б) ради коришћења апликација из исте категорије;
- в) за потребе приступа корисничком сервису у случају када је крајњи корисник искористио уговорену количину саобраћаја, а жели да купи додатну количину саобраћаја.

Пружалац услуга приступа интернету у обавези је да обезбеди довољан капацитет мреже, како би се избегао негативан учинак пружања zero-rating услуга на доступност или општи квалитет услуга.

Пружаоци услуга приступа интернету, у обавези су да обавесте РАТЕЛ о zero-rating понудама.

4. Специјализоване услуге

Специјализоване услуге су услуге електронских комуникација које се пружају у затвореним електронским комуникационим мрежама користећи интернет протокол (нпр. IPTV, VoLTE и др.). Пружалац специјализованих услуга мора бити уписан у Евиденцију оператора јавних комуникационих мрежа и услуга.

Ове услуге се разликују од услуга приступа интернету по томе што су оптимизоване за одређену врсту медијских садржаја, апликација или услуга или комбинације сва три наведена типа услуге, при чему је оптимизација неопходна да би се задовољили захтеви за специфичним квалитетом пружања услуге медијских садржаја, апликација или услуга. Пружаоци услуга приступа интернету, могу пружати специјализоване услуге само ако пружање тих услуга не утиче на доступност или општи квалитет услуга приступа интернету за крајње кориснике.

Пружалац услуга приступа интернету у обавези је да обезбеди довољан капацитет мреже, како би се избегао негативан учинак пружања специјализованих услуга на доступност или општи квалитет услуга.

III. Надзор

РАТЕЛ прати и обезбеђује усклађеност са обавезама пружалаца услуга приступа интернету наведеним у делу II. За те потребе, РАТЕЛ ће одговарајућим правилником прописати захтеве пружаоцима услуга приступа интернету у вези са техничким параметрима, захтеве за минимални квалитет услуга и друге одговарајуће и потребне мере.

Пружаоци услуга приступа интернету, ће на захтев РАТЕЛ-а достављати информације релевантне за обавезе из дела II, укључујући и информације о управљању њиховим мрежним капацитетима и саобраћајем, као

и образложења за сваку примењену меру управљања саобраћајем у циљу оптимизације. Пружаоци услуга доставиће тражене информације, у складу са роковима и нивоом детаљности, које РАТЕЛ захтева.

РАТЕЛ ће према потреби вршити проверу у којој мери је оптимизација управљања саобраћајем објективно потребна за обезбеђивање нивоа квалитета услуга.

РАТЕЛ прописује и мери прописане параметре квалитета, начин обавештавања крајњих корисника о понуђеном квалитету услуга и штити права крајњих корисника.

IV. Извршење

У циљу обезбеђивања услова предвиђених овим Смерницама, РАТЕЛ ће донети подзаконске акте којима ће пружаоцу услуге приступа интернету бити прописана обавеза да:

1. Предузме мере за уклањање фактора који утичу на деградацију квалитета услуга;
2. Укине или измени праксу управљања саобраћајем, као и друга поступања која су у супротности са овим Смерницама;
3. Примени и друге примерене и неопходне мере, нпр. повећање капацитета мреже;
4. Прекине са пружањем специјализованих услуга и/или услуга у оквиру zero-rating понуде, ако за то није обезбеђен потребан капацитет мреже;
5. Прекине са праксом блокирања портова, осим у случајевима наведеним у изузетним случајевима наведеним у одељку 1. став 5.
6. Прекине намерно успоравање брзине преноса података за одређене апликације (throttling).

Уколико РАТЕЛ утврди да нису извршене обавезе из претходног става, упозориће пружаоца услуге приступа интернету о томе и одредити му рок за отклањање утврђених неправилности.

Уколико пружалац услуге приступа интернету ни у остављеном року не отклони утврђене неправилности, РАТЕЛ ће о томе обавестити јавност.

Извори

1. Закон о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 44/10, 60/13УС, 62/14 и 95/18 – др. закон)
2. Правилник о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења („Службени гласник РС”, број 58/18)
3. Правилник о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација („Службени гласник РС”, бр. 73/11 и 3/2014)
4. Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council
5. Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council
6. BEREC A framework for Quality of Service in the scope of Net Neutrality BoR (11)53
7. BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules BoR (16) 127



www.ratel.rs