

Често задавани въпроси във връзка с правилата за роуминг

1. Какво е роуминг и „роуминг като у дома“?

Роуминг е, когато използвате мобилния си телефон или таблет, докато понякога пътувате извън страната, в която живеете или имате стабилни връзки, т.е. работите или учите там. Докато прекарвате повече време у дома, отколкото в чужбина, или използвате SIM картата си повече у дома, отколкото в чужбина, Вие се възползвате от „роуминг като у дома“. Следователно, Вие няма да бъдете таксувани повече от това, което обикновено плащате у дома за проведените от Вас разговори, изпратените текстови съобщения и използваните данни в ЕС. Настоящият режим „роуминг като у дома“ е въведен през 2017 г. и с новия Регламент е удължен и подобрен.

2. Автоматично ли се активира „роуминг като у дома“ или трябва да направя нещо, за да го активирам?

Ако вече имате „роуминг като у дома“ или сте нов клиент, не е необходимо да настройвате нищо. Вашият оператор автоматично продължава да прилага национални цени и условия, когато сте в роуминг в чужбина.

3. Вярно ли е, че няма да плащам нищо допълнително докато използвам своя смартфон по време на пътуване в държавите от Европейския съюз (ЕС)?

Да. Услугите, които ползвате в друга държава в ЕС, ще се покриват от националния Ви тарифен план. Минутите, SMS-съобщенията и мобилните данни ще бъдат таксувани на национални цени (при повикванията и SMS-съобщенията това са цените към други мрежи, а не към мрежата на Вашия оператор), без да се добавят надценки в допълнение към тези цени.

Ако в тарифния план имате включени обеми за национално потребление, ползваните услуги при роуминг в ЕС ще се приспадат от тези обеми. При минутите и SMS-съобщенията важат обемите към други мрежи.

„Роуминг като у дома“ означава, че няма да плащате нищо допълнително към националната цена на дребно. От „роуминг като у дома“ могат да се възползват клиенти, които спазват политиката за справедливо ползване, приета от оператора. Тези правила за „роуминг като у дома“ вече са удължени до 2032 г.

4. Има ли някакви изключения или скрити правила към условията за роуминг в рамките на ЕС?

Можете да използвате „роуминг като у дома“ винаги когато сте в държава от ЕС, различна от тази, в която живеете. Ако се установите дългосрочно или за постоянно в друга държава в ЕС, Вие повече няма да можете да се възползвате от „роуминг като у дома“, предоставян от оператора, извършващ дейност в държавата, от която идвате. Ще може да използвате „роуминг като у дома“ само ако имате абонамент за мобилни услуги, направен в новата държава, в която сте се установили.

Това е така, защото новите правила са предназначени само за периодично пътуващи клиенти на оператори от държавите-членки на ЕС.

5. Има ли някакви ограничения на обемите гласови повиквания, SMS-съобщения и мобилен интернет на националните цени в роуминг в рамките на ЕС?

Ако у дома (държавата, в която доставчикът предоставя услугите чрез своята мрежа) имате неограничени минути за разговори и SMS-съобщения към други национални мрежи, докато сте в роуминг в други държави от ЕС Вие също ще имате неограничени минути за разговори и SMS-съобщения.

Ако у дома използвате неограничен обем от данни или мобилен интернет на много ниска цена (т. нар. отворен пакет за данни), операторът може да ограничи този обем по специална формула и да определи лимит за справедливо ползване на данните в роуминг. За подобно ограничение следва да бъдете предварително уведомени от Вашия оператор.

Освен предварително, операторът следва да Ви предупреди и когато обемът за справедливо ползване бъде достигнат. В предупреждението следва да се съдържа надценката, която ще се начислява в допълнение към националната цена на дребно за последващото потребление на мобилен интернет.

След изчерпването на съответния обем за роуминг Вие можете да продължите да използвате мобилен интернет. В тези случаи към националната цена ще се добавя надценка (максималната надценка от 01.07.2022 г. е 2 €/GB и същата ще намалява ежегодно, като ще достигне до 1 €/GB през 2027 г.).

6. В кои страни мога да използвам „роуминг като у дома“?

„Роуминг като у дома“ може да ползвате във всички 27 държави-членки на ЕС: Австрия, Белгия, България, Хърватия, Кипър, Чехия, Дания, Естония, Финландия, Франция, Германия, Гърция, Унгария, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Холандия, Словения, Словакия, Испания, Швеция, Румъния, Полша, Португалия

„Роуминг както у дома“ също така се прилага и в държавите от Европейското икономическо пространство – Исландия, Лихтенщайн и Норвегия.

„Роуминг както у дома“ не се прилага в Швейцария. Страните извън ЕС/ЕИП не са обхванати от „роуминг като у дома“, но много оператори избират да разширят тези оферти и към трети страни.

Тъй като Обединеното кралство напусна Европейския съюз, режимът „роуминг като у дома“ не се прилага за пътуване до Обединеното кралство. Съветваме Ви да проверите при Вашия оператор съответните такси за роуминг, когато пътувате до Великобритания.

7. Какво мога да направя, ако отида в друга държава от ЕС и не ми се осигури „роуминг както у дома“, а бъда таксуван допълнително?

Следва да проверите при Вашия оператор плана за роуминг, за който сте се абонали, и всички приложими ограничения. Ако сте сключили договор, в който сте избрали „роуминг като у дома“ като опция по подразбиране, можете да оспорите всички начислени допълнителни надценки пред Вашия оператор, който следва да е въвел процедура за оплаквания. Във всеки момент можете да се обърнете към националния регулаторен орган във Вашата държава. В България този орган е Комисията за регулиране на съобщенията.

8. Разбрах че от 01 юли 2022 г. влиза в сила нова роуминг регулация. Какво ще се промени за мен?

Новият Регламент за роуминг ни гарантира, че можем да продължим да се радваме на разговори, SMS и мобилни данни без допълнителни надценки, докато пътуваме в ЕС.

Освен определянето на нови максимални цени на едро, които операторите плащат един на друг за роуминг услуги, има и нови правила, които добавят повече ползи за потребителите, като например възможността да използвате най-новите иновативни услуги дори по време на пътуване или по-добрата защита от скрити такси. Тези нови предимства включват да имате същото качество и мобилна скорост в чужбина, както у дома (когато е технически осъществимо); да разполагате с повече информация за предотвратяване на скрити допълнителни такси, т.е. когато се обаждате на номера за услуги с добавена стойност от чужбина или ако телефонът Ви се свързва с неназемна мрежа, когато пътувате с кораб или самолет или чрез защитни граници на потребление. Новите правила също гарантират, че можете да се свържете със спешните служби лесно и ефективно от Вашия смартфон и че сте информирани за алтернативни начини за достъп до телефон 112, ако такива съществуват.

9. Какво ще кажете за качеството на услугите в роуминг?

„Роуминг като у дома“ означава, че трябва да можете да използвате мобилната услуга по същия начин, като у дома. Това включва и качеството, като скорост или достъп до 4G, ако обикновено имате 4G у дома. В някои случаи не е възможно да се предложи същото качество, защото посетената мрежа може да не е толкова добра, колкото тази, която обикновено използвате у дома, или топографията на страната, която посещавате, може да е различна, например с планини или много острови. Има различни фактори, които могат да повлияят на мобилната услуга, но Вашият оператор следва да направи всичко възможно, за да предложи същото качество като у дома, когато това е технически възможно.

10. Каква е информацията, която мога да очаквам относно качеството на услугата?

Вашият оператор следва ясно да Ви информира за качеството на роуминг услугата. Вашият договор следва да включва информация за това как роуминг услугата може да се различава от услугата, която използвате у дома и защо тя понякога не е същата като у дома. Договорът следва да включва и информация как да подадете жалба, когато качеството на услугата не е според очакванията.

Вашият оператор също следва да публикува информация, например на своята уеб страница, относно качеството на услугата. Тази информация следва да бъде по-подробна от тази в договора. Операторът следва да обясни защо услугата за роуминг може да е различна от тази у дома, по-специално отклоненията от рекламираните или очакваните максимални скорости на качване и изтегляне, които се предлагат в страната, и как тези разлики могат да повлияят на услугата за роуминг. Информацията може също така да включва обяснение как всички ограничения на обема, скоростта, наличните мрежови поколения и технологии и други параметри на качеството на услугата могат на практика да окажат влияние върху услугата за роуминг на данни и по-специално върху използването на съдържание, приложения и услуги при роуминг.

11. Аз винаги имам достъп до 4G или 5G у дома, но когато пътувах в чужбина, имам достъп само до 3G. Не трябва ли да имам същата скорост на мобилната мрежа както у дома?

Когато същото поколение мрежа, например 4G, е налично в страната, която посещавате, тогава обикновено следва да имате достъп до нея. Вашият оператор следва да гарантира, че имате достъп до същата мрежа и качество като у дома. В някои случаи това няма да е възможно, защото същата мрежа или технология може да не е налична в страната, която посещавате. Наличността на мрежата варира в рамките на ЕС. Най-новите мобилни мрежи може да не бъдат разгърнати навсякъде по едно и също време и същата скорост на мобилната мрежа може да не е винаги налична. Такъв може да бъде случаят с 5G мрежите.

Освен това Вашият оператор следва да Ви информира за качеството на мобилната услуга, което можете да очаквате, докато сте в роуминг. Тази информация ще може да намерите, посочена във Вашия договор и на уебсайта на оператора.

12. Каква е информацията, която операторите следва да включват в автоматичния първоначален информационен SMS, който получавам всеки път когато пресичам граници в ЕС? Мога ли да се откажа от тези съобщения?

Всеки път, когато пресечете границата, Вашият оператор следва да Ви изпрати безплатно автоматично съобщение с Вашата основна персонализирана ценова информация относно цените за роуминг с включен ДДС, които се прилагат за осъществяване и получаване на повиквания, изпращане на SMS и използване на регулирани услуги за роуминг на данни. Информацията следва също така да включва и прилаганата от Вашия оператор политика за справедливо ползване, например ако операторът прилага ограничение за обема данни, който можете да консумирате при роуминг. Също така следва да се включва и информация за всички допълнителни надценки, които могат да се приложат, след като сте изразходили това ограничение за обем данни. Съобщението следва да включва и информация за определени услуги, които не са безплатни, като обаждане на гореща линия или обслужване на клиенти.

В допълнение към информацията за цените, Вашият оператор следва да Ви информира, че обажданията до единния европейски номер за спешни повиквания 112 са безплатни и как можете да получите достъп до услугите за спешна помощ с други средства в страната, която посещавате. Автоматичното съобщение следва да включва връзка към уеб страница, където можете да видите кои други начини за спешни комуникации са налични в страната, в която се намирате, например спешни SMS съобщения, приложения за спешна помощ и други подобни. Ще получавате тази информация всеки път, когато влезете в друга страна от ЕС.

Можете да уведомите Вашия оператор, че не желаете да получавате тази информация.

13. Защо трябва да внимавам при обаждания към услуги с добавена стойност?

Обажданията към конкретни номера на услуги с добавена стойност могат да включват обаждане до застрахователни компании, авиокомпании, бюро за обслужване на клиенти и т.н. Те също така включват изпращане на SMS за игри и развлечения, като гласуване за състезание за телевизионно шоу или влизане в игра. Обаждането или изпращането на текстови съобщения към тези номера от дома може да включва разходи

или да е бесплатно, в зависимост от услугата. Когато сте в чужбина, обаждането или изпращането на текстови съобщения до номера на услуги с добавена стойност обикновено включва допълнителни такси, които може да не очаквате. Номер, на който можете да се обадите безплатно от къщи, може да не е безплатен в чужбина. По същия начин, номер, на който се обаждате за ниска цена у дома, може да се таксува по-скъпо, когато се обаждате от чужбина.

14. Как правилата за роуминг ме предпазват от високи сметки от услуги с добавена стойност?

Правилата за роуминг имат за цел да повишат информираността Ви, че номерата за услуги с добавена стойност може да подлежат на допълнителни такси. Ще можете да намерите информация за телефонните номера на услуги с добавена стойност във Вашия договор, на специална уеб страница, както и чрез SMS съобщение, което получавате, когато пресичате границата с друга държава от ЕС.

На специална уеб страница операторът Ви следва да предоставя и информация за допълнителни такси, които могат да бъдат начислени, в случай че има безплатни телефонни номера у дома, които могат да бъдат таксувани в роуминг. Тази информация също ще включва и данни за диапазони на номера на услуги с добавена стойност.

15. Мога ли да използвам „роуминг като у дома” на борда на кораби или самолети в рамките на ЕС?

Правилата на ЕС за роуминг се прилагат само за наземни мобилни мрежи. Докато сте директно свързани към мобилна наземна мрежа (например, когато корабът се намира в река, езеро или близо до брега), Вие може да използвате „роуминг като у дома“. Обикновено, когато сте на кораб в открити води или по време на полет, рискувате да се свържете с неназемна мрежа.

Услугите, които се предоставят чрез други видове неназемни радиомрежи, като например чрез сателитни системи на борда на кораби или самолети, не са предмет на задължителните ценови ограничения на режима Роуминг като у дома. Цените за услугите, ползвани в корабни и самолетни мрежи, обикновено са високи.

16. Как правилата за роуминг ме предпазват от високи сметки при свързване в неназемни мрежи?

Когато пътувате с кораб или самолет, телефонът ви може автоматично да се свърже с неназемна сателитна мрежа. Правилата на ЕС за роуминг се прилагат само за наземни мобилни мрежи. За да се предпазите от скрити такси, Вие следва да получите SMS, който да ви уведоми, че телефонът ви е свързан към такава мрежа и да ви информира за цените. В случай, че продължите да използвате телефона си или приложенията, използващи мобилни данни, продължат да работят, то след като достигнете сметка от 50 € или друг предварително зададен защитен лимит, мобилните услуги ще спрат автоматично, освен ако не сте посочили друго. Новите правила задължават операторите да предприемат всички разумни стъпки, за да защитят клиентите си от допълнителни такси. Те могат да включват, ако са приложими, възможността за отказ от роуминг на борда на самолети и кораби, мерки за работа на мрежата за приоритизиране на наземните мрежи във възможно най-голяма степен. Операторите следва да информират своите роуминг клиенти за възможността ръчно и незабавно да се

откажат от роуминг услуги на своето устройство или чрез настройките или чрез активиране на самолетен режим.

17. Как ще бъде информиран относно възможността за достъп до услуги за спешни повиквания в посетената страна?

При влизане в посетената държава-членка ще получите приветствено SMS съобщение от Вашия доставчик на роуминг, указващо, че номер 112 може да бъде набран безплатно в случай на спешност. Освен това ще получите връзка към уеб страница, която съдържа информация за други средства за достъп, които се използват в посетената държава членка, например приложение за спешни случаи, SMS или текст в реално време. Ако не можете да използвате гласово повикване до „112“, можете да използвате тези средства за достъп до спешни услуги.

18. Ще получавам ли публични предупреждения до населението докато използвам роуминг услуги?

Повечето държави-членки са внедрили системи за клетъчно излъчване или базирани на местоположение SMS системи, които правят възможно изпращането на публични предупреждения до крайни потребители в роуминг, без да е необходимо каквото и да е действие от страна на потребителите. Някои държави-членки изпращат публични предупреждения и чрез мобилни приложения. Ако пътувате до такава държава-членка, в приветствения SMS ще получите връзка към уеб страница, където е обяснено как да изтеглите мобилното приложение.

*** При изготвянето на материала е използвана публикация на Европейската комисия:**

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/faqs/roaming-questions-answers>