

## Съвети към потребителите, свързани с роуминга

С въвеждането на „роуминг като у дома“, цените на повикванията, SMS-ите и мобилния интернет в роуминг в рамките на Европейското икономическо пространство станаха равни на съответните национални цени на дребно. Тези цени се прилагат за клиентите, които спазват приетите от техните оператори политики за справедливо ползване.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) съветва българските потребители за следното:

### **Бъдете информирани!**

- Внимателно се запознайте с информацията за роуминга, публикувана на интернет страницата на комисията в раздел „За потребителите“, подраздел „Информация за международния роуминг“! Също така, внимателно се запознайте с информацията на интернет страницата на Вашия доставчик!
- Ако имате допълнителни въпроси, не се колебайте да попитате Вашия доставчик и КРС!
- Поинтересувайте се какъв ще бъде конкретният обем мобилни данни, които ще можете да ползвате при роуминг в Европейския съюз!
- Непосредствено преди заминаване в чужбина се поинтересувайте какви роуминг планове се прилагат за Вас и за цените на услугите в конкретните държави. Подробна информация е публикувана на интернет страниците на предприятията.

### **Имайте предвид, че националната цена при повикванията и SMS-съобщенията е цената към други мрежи (не тази в мрежата на Вашия доставчик)!**

- В роуминг се черпи от минутите за повиквания и SMS-съобщения към други национални мрежи, включени в плана Ви, а не от включените обеми в мрежата на Вашия доставчик.
- Ако звъните или пишете съобщения към номера в мрежата на Вашия доставчик, минутите и съобщенията се черпят от обемите за други мрежи, а не от обема услуги в мрежата на Вашия доставчик.
- Ако нямате включени минути към национални мрежи, различни от тази на Вашия доставчик, потреблението се таксува на националната цена за повикване или SMS-съобщение към други мрежи.

## **Имате право на оспорите сметките си и начислените надценки!**

Ако отидете в ЕС и не Ви се осигури „роуминг като у дома“, можете да оспорите пред Вашия оператор начислените допълнителни надценки. Операторът трябва да е въвел процедура за оспорване в своята политика за справедливо ползване.

Във всеки момент можете да се обърнете към Комисията за регулиране на съобщенията.

## **Имайте предвид, че новите цени за роуминг се прилагат само в Европейския съюз (както и в Исландия, Лихтенщайн и Норвегия)!**

## **Алтернативни планове!**

Повечето алтернативни планове включват обеми за потребление извън Европейския съюз и, ако пътувате често в такива държави и активно потребявате роуминг, тези планове биха могли да бъдат по-изгодни за Вас. Алтернативните планове могат да са изгодни и ако нямате минути към други мрежи в плана, а ще Ви се наложи да говорите много в роуминг.

Във всеки един момент можете да поискате да преминете обратно към стандартната тарифа. Операторът е задължен да смени тарифата, съобразно избора Ви, в рамките на един работен ден след получаването на искането. Прехвърлянето е безплатно и не е обвързано с условия или ограничения, свързани с други елементи на абонамента, различни от роуминга.

## **Четете внимателно съобщенията, които получавате при влизане в друга държава!**

В тези съобщения се съдържат цените на услугите, информация за политиката за справедливо ползване и др. Ако имате въпроси, не се колебайте да попитате Вашия оператор чрез безплатния телефон за връзка, посочен в съобщението.

## **Имайте предвид, че обажданията от Вашата страна към друга страна не са роуминг!**

Ако звъните към български номер, независимо къде се намира този, на когото звъните, повикванията ще се таксуват като национални. Ако звъните на чуждестранен номер, независимо къде се намира този, на когото звъните, повикванията ще се таксуват като международни. Цените на международните повиквания не са регулирани и са високи.

## **Имайте предвид, че когато пътувате с кораб или самолет не се прилагат националните цени, а цените за съответната мрежа, които са значително по-скъпи!**

## **Внимавайте, когато се намирате в пограничен район!**

Ако се намирате в пограничен район, е възможно да бъдете таксувани за несъзнателно потребление на роуминг. Цените в съседните на България държави извън ЕС са високи, особено тези на мобилния интернет. За да се предпазите от високи сметки, Ви съветваме с ръчни настройки на ползвания от Вас апарат да зададете мрежата, в която искате да ползвате услугата (мрежата на българския оператор).

## **Внимавайте с услугите с добавена стойност!**

Бъдете внимателни при престоя си в посетената държава при осъществяването на повиквания към номера, чрез които се предоставят услуги с добавена стойност. Такива номера може да бъдат например номерата за контакт с железници, транспортни компании и др. Възможно е дори конкретните номера да са обявени за безплатни в съответната държава или за такива със стандартно таксуване, но повикванията на роуминг клиентите към тези номера да се таксуват като услуги с добавена стойност.

Роуминг клиентите могат да получат подробна информация за цените на повикванията към номера с добавена стойност от интернет страниците на предприятията и на телефона за безплатна връзка с предприятието.

## **При потребление извън Европейския съюз избирайте препоръчани мрежи!**

Потреблението на роуминг услуги в държави извън Европейския съюз може да доведе до високи сметки за абонатите. Разходите за тези клиенти могат да се намалят, ако услугите се потребяват в препоръчани мрежи (мрежи на конкретен чужд оператор). В тези държави клиентите могат ръчно да изберат съответната препоръчана мрежа, в която цените са по-ниски.

## **Мобилен интернет в държави извън Европейския съюз!**

Потреблението на мобилен интернет в държави извън Европейския съюз може да доведе до големи сметки за абонатите. С цел да избегнете „шокови сметки“, Ви препоръчваме ръчно да изключите мобилните данни преди да наближите границата. Ако изобщо не ползвате мобилен интернет, дори Ви съветваме да поискате да бъде деактивиран достъпът до мобилни данни за ползвания от Вас номер. КРС чрез Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения е задължила предприятията да извършват деактивация на мобилните данни.

Имайте предвид, че в някои държави извън ЕС Вашият доставчик може да не разполага с информация за потреблението на мобилни данни в реално време. В тези случаи предприятието е задължено да посочва това в съобщенията, които изпраща на абонатите си.