

Политика за справедливо ползване

За да се избегне злоупотреба или неправилно ползване на регулирани роуминг услуги, например постоянен роуминг, мобилните оператори могат да прилагат „политика за справедливо ползване“ („Fair Use Policy“). Тази възможност цели да гарантира, че услугите не се ползват за цели, различни от периодично пътуване – например за закупуване на SIM-карти от държава с по-ниски цени, за да се ползват постоянно в роуминг в държави с по-високи национални цени на мобилните услуги. Ако клиентът пътува за почивки, командировки и други и спазва политиката за справедливо ползване, приета от оператора, този клиент ще може да ползва „роуминг както у дома“. Спрямо клиенти, които злоупотребяват, ще могат да бъдат налагани съответните мерки.

Основен принцип на политиката за справедливо ползване

Операторът предоставя регулирани роуминг услуги на дребно при същите условия, както в държавата, в която предоставя услуги, на клиенти, които **обичайно пребивават** в съответната държава или имат **стабилни връзки** с нея, водещи до често или продължително присъствие в нея.

Елементи на политиката за справедливо ползване

- Обичайно пребиваване и стабилни връзки с държавата, където операторът предоставя услуги;
- Контролен механизъм, базиран на обективни критерии: следене на преобладаващото присъствие и преобладаващото потребление, дълго неизползване на дадена SIM-карта, свързано с използване главно и, дори изключително, при роуминг, абонамент и последователно използване на многобройни SIM-карти от един и същи клиент при роуминг;
- Мерки за спиране на организираната препродажба на SIM-карти на лица, които не пребивават и нямат стабилни връзки с държавата на оператора;
- Лимити за отворените пакети за данни и предплатените карти.

Обичайно пребиваване и стабилни връзки

С цел да се предотвратят злоупотреби от страна на клиентите и преобладаващо потребление на роуминг услуги в сравнение с националното потребление (постоянен роуминг), операторите могат да изискват доказателства за обичайно пребиваване и стабилни връзки на клиента със страната, в която операторът предоставя услуги. Стабилни връзки с държавата са налице например, когато клиентът работи в тази държава, включително при пограничните работници, при обучение в присъствена форма, командировка и др.

Операторът има право да изисква доказателства от клиентите си, с цел да провери дали същите обичайно пребивават в държавата или имат други стабилни връзки с тази държава. Такива доказателства могат да се изискват преди или след сключването на договор. Операторът може да откаже да предоставя роуминг услугите „както у дома“ на клиенти, които не могат да представят доказателства за обичайно пребиваване или стабилни връзки с държавата, в която операторът предоставя услуги.

Наблюдение на преобладаващото присъствие и потребление

За да установи дали е налице злоупотреба, операторът ще може да следи дали клиентът използва услугите предимно в роуминг и дали този клиент пребивава предимно извън държавата, в която операторът предоставя услугите си. Присъствието и потреблението ще се наблюдават за период от най-малко 4 месеца. Преобладаващо потребление на роуминг и преобладаващо присъствие в друга държава от ЕС ще са налице, ако през периода на наблюдение повече от 50 % от услугата/ите са използвани в роуминг и през по-голямата част от времето клиентът е пребивавал в друга държава в ЕС.

Всеки ден, в който даден клиент е регистриран в националната мрежа, се счита за ден на присъствие на този клиент в съответната държава, в която доставчикът предоставя услуги. Дните, в които мобилното устройство на абоната е било изключено, не се вземат предвид. Потреблението и присъствието в държави извън ЕИП (например в Сърбия) се считат за дни на потребление и присъствие в националната мрежа.

Ако операторът установи, че за период от най-малко 4 последователни месеца не са налице нито преобладаващо присъствие, нито преобладаващо потребление в националната мрежа, същият ще има право да започне да налага надценки за съответната услуга, за която е установено, че е ползвана основно в роуминг. Преди да наложи надценка, операторът ще трябва да предупреди клиента и да го уведоми, че при липса на промяна в начина на ползване на услугата в срок, който не може да бъде по-кратък от 2 седмици, показваща действително потребление или присъствие в съответната държава, може да му бъде наложена надценка за всяко по-нататъшно ползване на регулираната роуминг услуга на дребно с въпросната SIM-карта след датата на предупреждението. В отговор на предупреждението, съответният клиент ще има възможност да предостави доказателства, че не използва регулираните роуминг услуги за цели, различни от периодично пътуване.

Операторът е задължен да престане да прилага надценка, веднага щом ползването от страна на клиента не показва повече риск от злоупотреба или неправомерно ползване.

Операторите са длъжни да въведат прозрачни, опростени и ефикасни процедури за разглеждане на жалби на клиенти, свързани с прилагането на политиката за справедливо ползване. Освен това, засегнатите потребители могат да поискат разрешаване на спора по извънсъдебен ред или по съдебен ред.

Засегнатите потребители винаги могат да се обърнат към националния регулатор (КРС), в случай че считат, че техните права са засегнати при прилагането на политиката за справедливо ползване.

Дълго неизползване на дадена SIM-карта, свързано с използване главно и, дори изключително, при роуминг

Дългото неизползване на дадена SIM-карта в държавата на доставчика, свързано с използване главно и, дори изключително, при роуминг, означава, че SIM-картата не е била използвана за осъществяване или получаване на повикване, за изпращане на SMS-съобщение или за ползване на данни в националната мрежа, в комбинация с използването ѝ основно в роуминг.

Горното е показател за злоупотреба и неправомерно ползване и може да доведе до начисляването на надценка. Преди начисляването на такава, клиентът следва да бъде предупреден от оператора. Клиентът ще има възможност да оспори констатациите на оператора.

Абонамент и последователно използване на многобройни SIM-карти от един и същи клиент при роуминг

Този вид злоупотреба не е предмет на специален период на наблюдение. В случай че установи такава злоупотреба, операторът може да наложи надценки, за което следва да предупреди клиента. И в тези случаи клиентът ще има възможност да оспори констатациите на оператора.

Организирана препродажба на SIM-карти на лица, които не пребивават и нямат стабилни връзки с държавата на оператора

Когато операторът установи с обективни и конкретни доказателства подобна организирана препродажба, същият може да вземе незабавни пропорционални мерки, за да осигури спазването на всички условия по съответния договор. За съответните мерки следва незабавно да бъде уведомен националният регулаторен орган.

Отворени пакети за данни

„Отворен пакет за данни“ е тарифен план, в който е включен неограничен обем мобилни данни или такъв, при който **националната цена за мобилните данни**, която се получава след разделянето на общата национална цена без ДДС за мобилни услуги на дребно (например месечната абонаментна такса за мобилните услуги) на общия обем на предоставяните в плана мобилни данни, **е по-ниска от регулираната максимална цена за роуминг на едро** (към настоящия момент 7,7 евро на GB).

Операторът може да ограничи обема данни в роуминг за отворените пакети за данни с прилагането на специална формула, разяснена с примери по-долу.

Ако пакетът не може да се дефинира като отворен, съответният клиент може да ползва в роуминг целия обем данни, включени в този пакет.

Примери за отворени пакети за данни

А) Пакети с неограничен обем данни

Б) Пакети с включени данни на максимална скорост, след изчерпването на които скоростта се намалява, но услугата не се спира и допълнителното потребление не се заплаща

В) Пакети, при които след съответното изчисление се установи, че единичната цена на дребно е по-ниска от регулираната максимална цена на едро за данни. Например:

- Месечната абонаментна такса без ДДС за мобилните услуги е 10 евро с включени 3 GB на месец, а максималната цена на едро към настоящия момент е 7.7 евро. 10 евро се разделя на 3 GB, при което се получава цена от 3.33 евро на GB. Тази цена е по-ниска от цената на едро, поради което пакетът е отворен. В този случай лимитът от данни, който потребителят може да използва в роуминг, се изчислява в съответствие с примерите по-долу.

- Месечната абонаментна такса без ДДС за мобилните услуги е 10 евро с включен 1 GB на месец, а максималната цена на едро към настоящия момент е 7,7 евро. 10 евро се разделя на 1 GB, при което се получава цена от 10 евро на GB. Тази цена е по-висока от цената на едро, поради което пакетът не е отворен. В този случай потребителят може да използва в роуминг пълния обем на лимита за данни от 1 GB, включен в посочения тарифен план

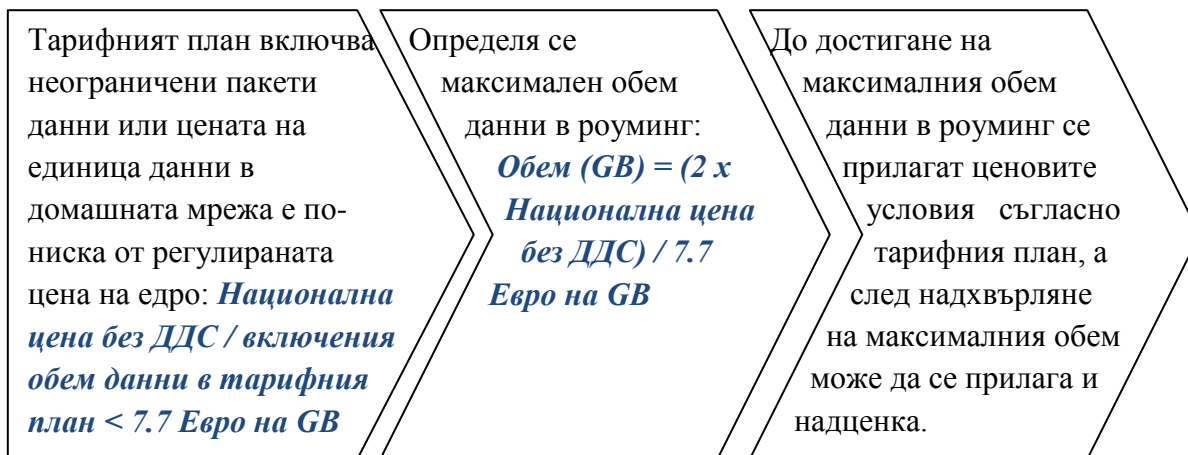
При пакети, включващи и други услуги, освен мобилните, както и при пакети, в цената на които е включена субсидия за крайно устройство, за основа при изчисленията се взема само таксата за мобилните услуги.

Изчисляване на минималния обем данни в роуминг при отворените пакети за данни

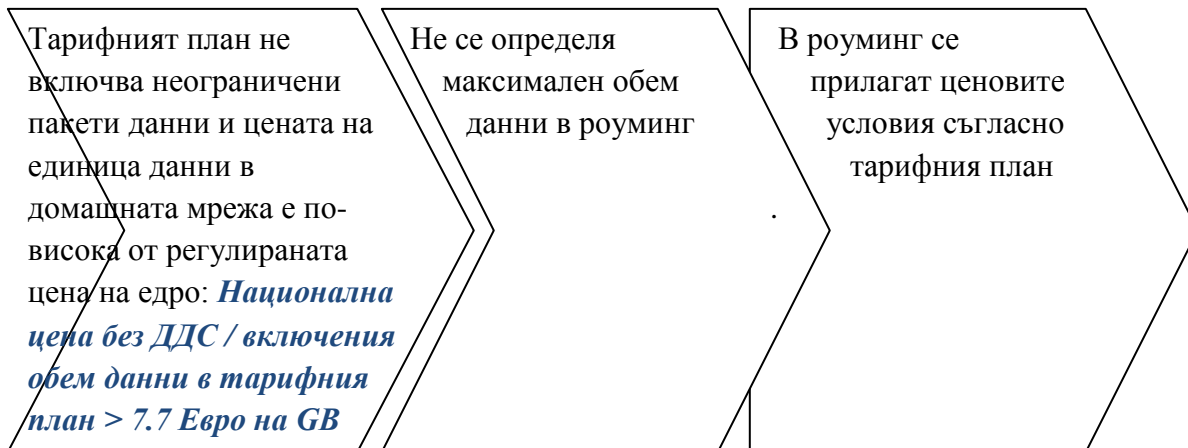
При отворените пакети за данни операторът може да определи лимит за данните в роуминг при спазването на изрично предвидени от Европейската комисия правила. В тези случаи клиентът може да ползва обем данни на националната цена на дребно, равностоен най-малко на двукратния обем, който се получава, като общата национална цена на дребно без ДДС на този отворен пакет за данни за целия период на фактуриране (например месечната абонаментна такса) се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро.

Представяме примери за определяне на отворени пакети и на лимит за данни в роуминг:

Случай 1:



Случай 2:



При изчисленията на практика може да се получи така че обемът в роуминг да превишава националния обем, при което се процедира по специфични правила. За Ваше улеснение, ги описваме със следните примери:

- При отворени пакети за данни, при които обемът данни в роуминг надвишава обема данни за национално потребление, клиентът трябва да има възможността да консумира в роуминг без допълнителна такса най-малко пълния обем данни за национално потребление. След изчерпването на този обем и до достигането на обема данни за роуминг (изчислен съобразно формулата), операторът може да начислява цената за мобилни данни, уговорена в тарифния план. Само след изчерпването на мобилните данни за потребление в роуминг доставчикът може да добави надценка към националната цена на мобилните данни, без да се превишава сумата от 0,469 лв./МВ с ДДС. Ако в условията

на плана е уговорено, че след изчерпването на съответния обем услугата се спира, по същия начин се процедира и в роуминг.

- При отворени пакети за данни, при които обемът данни в роуминг е по-малък от обема данни за национално потребление, клиентът трябва да има възможността да консумира в роуминг най-малко обема данни, изчислен за роуминг. След превишаването на този обем операторът може да начислява надценка до достигането на националния обем. Само след изчерпването и на мобилните данни за национално потребление доставчикът може да добави към надценката националната цена на мобилните данни, без да се превишава сумата от 0,469 лв./MB с ДДС.

Как се изчислява обемът данни в роуминг при отворените пакети

За да Ви изясним начина за изчисляване на обема данни в роуминг при отворените пакети за данни, представяме следните примери:

Пример 1

В отворения пакет са включени неограничени мобилни услуги (гласови, SMS-и и мобилен интернет). Месечната такса за пакета е 90 евро. Месечната такса се дели на цената на едро (7,7 евро към настоящия момент) и резултатът се умножава по две, при което се получава обем 23,38 GB.

Пример 2

В отворения пакет са включени 2 GB, месечната такса е 10 евро. Месечната такса се дели на цената на едро (7,7 евро към настоящия момент) и резултатът се умножава по две, при което се получава обем 2,60 GB. Този обем е по-голям от обема за национално потребление, поради което до достигането на 2 GB услугата няма да се таксува, след изчерпването на този обем и до достигането на 2,60 GB за потреблението ще се начислява националната цена на дребно, а след изчерпването на обема от 2,60 GB ще може да се начислява националната цена на дребно плюс надценка, но не повече от 0,469 лв./MB с ДДС.

Важно е да се отбележи, че в случаите, когато клиентът започне да използва роуминг услуги след като таксуващият период е започнал и към този момент клиентът вече е използвал част от обема данни за национално потребление, националното ограничение за обема се прилага, независимо от обема данни за потребление в роуминг. Така например, ако в плана са включени 5 GB, но към момента, когато клиентът започне да ползва услугата в роуминг, са останали само 2 GB, след изчерпването на 5 GB за национално потребление, но преди да е изчерпан обемът данни в роуминг, доставчикът може да начислява цената на единица мобилни данни или да спре услугата (ако услугата се спира на национално ниво). Надценка може да се добави към националната цена единствено в случай че бъде превишен обемът данни за потребление в роуминг.

Клиентите трябва да бъдат информирани подробно от своя оператор за начина, по който същият ще прилага политиката за справедливо ползване.

Предплатени тарифни планове

Предплатен тарифен план означава план, при който се предоставят мобилни услуги срещу приспадането на база единица от кредит, предоставен от клиента на доставчика преди потреблението, и от който клиентът може да се оттегли без санкции при изчерпване на кредита или изтичането на срока му. Тарифи, които включват пакет услуги (например определен обем MB), не се разглеждат като предплатени тарифи за целите на политиката за справедливо ползване. При тези тарифи следва да се определи дали същите могат да се считат за отворени пакети за данни.

При предплатените тарифи обемът данни, включен в политиката за справедливо ползване, се изчислява, като оставащият кредит към момента, когато клиентът започне да използва мобилен интернет (без ДДС), се раздели на цената на едро. Понеже обемът, който се получава, може да надвишава националния обем, който се получава след разделянето на кредита на националната

цена за мобилни данни, следва да се отбележи, че в тези случаи данни се потребяват на националната цена до изчерпването на предплатения кредит.

При презареждането на кредит обемът данни се преизчислява, като се взема предвид и добавеният кредит.

Потреблението на други услуги (гласови и SMS-и) намалява наличния кредит и това се отразява на обема данни, включен в политиката за справедливо ползване.