

Регламент за международния роуминг

**Насоки на ОЕРЕС относно
Регламент (ЕС) № 531/2012, изменен с Регламент (ЕС)
2120/2015
(С изключение на членове 3, 4 и 5 за достъп на едро и
отделна продажба на услуги)**

12 февруари 2016 г.

Резюме

1. На 26 ноември 2015 г. беше публикуван и влезе в сила три дни след публикацията си Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент (ЕС) № 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (наричан по-нататък „регламент за единния пазар в областта на далекосъобщенията“).¹

2. Настоящите преработени насоки на ОЕПЕС представляват актуализация на предишните насоки на органа на европейските регулатори относно прилагането на третия регламент относно роуминга с изключение на тези във връзка с член 3 (BoR (12) 107) от 27 септември 2012 г. и тези по членове 4 и 5 (BoR (13) 82) от 5 юли 2013 г. Необходимостта се обуславя поради обстоятелството, че третият регламент относно роуминга, изменен с регламента за единния пазар в областта на далекосъобщенията (наричан по-нататък „регламент относно роуминга“) въвежда съществени промени в съществуващите разпоредби и води до такива в сегашния режим на роуминг. Преработените насоки на ОЕПЕС са предназначени за обяснение на регламента относно роуминга и допълват предвидените в него разпоредби. Поради това преработените насоки не са представени като официално правно тълкуване на тези разпоредби.

3. Промените в настоящата актуализация на предишните насоки на ОЕПЕС разглеждат преди всичко прилагането на преходния режим, съгласно който в периода от 30 април 2016 г. до 14 юни 2017 г. на операторите е разрешено да таксуват само националната цена плюс надценка, която не трябва да надвишава максималните цени на едро за роуминг услуги в рамките на ЕС. Когато бъдат приети актовете за изпълнение на политиката за справедливо ползване и устойчивостта на премахването на надценките на дребно за роуминг, могат да бъдат изготвени нови насоки с цел да разясни прилагането на новите разпоредби. Намерението на регламента е да се премахнат надценките на дребно за роуминг без нарушаване на вътрешния и посетителите пазари.

4. Другите части на преработените насоки остават като цяло непроменени, освен някои незначителни разяснения на словесната формулировка. По отношение на въпросите за цените на дребно преработените насоки разясняват, че регламента относно роуминга все още дава възможност да се предлагат и избират алтернативни тарифи за роуминг в допълнение към регулираните тарифи за роуминг. Освен това, основните разпоредби за защита на клиентите от високи сметки остават непроменени. Съгласно регламента относно роуминга операторите са задължени да предоставят обща и персонализирана подробна информация на клиентите относно роуминга и горната граница. Насоките обясняват подробно как тези разпоредби във връзка с прозрачността и недопускане на шокови сметки следва да се прилагат на практика, както и кога на клиента трябва да се предоставя общата информация.

5. Насоките включват също някои параграфи, които обръщат внимание на случаите на несъзнателен роуминг в близост до съседни държави, посочващи

¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2015:310:FULL&from=EN>

мерки за защита на клиентите, които операторите са длъжни да предприемат в такива случаи. В заключение, както е посочено в предишните насоки, ОЕРЕС препоръчва също и счита за добра практика прилагането на мерки за недопускане на шокови сметки за съобщителни услуги на кораби и самолети, където телефоните автоматично се свързват с мобилна мрежа, както и да информират клиентите си за всички допълнителни такси, които могат да възникнат в резултат на това.

6. Насоките, свързани с въпросите относно цените на едро, включват обяснение за начина на изчисляване на средните цени на едро за гласови роуминг повиквания, кратки текстови съобщения (SMS) в роуминг и роуминг на данни, които са предмет на максималните цени на едро, посочени в регламента.

7. Освен това насоките изясняват несигурности, които могат да възникнат при изчисляването на максималните интервали за таксуване на гласови повиквания и данни на дребно и на гласови повиквания, SMS и данни на едро в роуминг.

8. В заключение, насоките на ОЕРЕС обхващат различни общи въпроси, като например такси за съобщения от гласовата поща, такси във валути, различни от еврото, приложното поле на регулираните роуминг повиквания, приложното поле на регулирания роуминг на данни, услуги с добавена стойност, комуникация „машина-машина” (M2M), както и географския обхват на регламента относно роуминга.

9. По отношение на таксите за прослушване на съобщения от гласовата поща насоките подчертават, че те са забранени в рамките на ЕИП в съответствие с регламента относно роуминга. С цел избягване прилагането на различни алгоритми за таксуване в държави, където таксите трябва да се преобразуват в евро, насоките изясняват обменните курсове, които следва да се прилагат.

10. Приложното поле на регулираните повиквания в роуминг и регулираните услуги за роуминг на данни е ясно очертано с цел определянето им. Услугите за роуминг на данни не включват гласови повиквания и SMS, но според регламента относно роуминга, включват мултимедийни (MMS) съобщения. Преработените насоки посочват, че определението е приложимо независимо от използвания спектър и поради това е технологично неутрално.

11. При услугите с добавена стойност, които се таксуват като специални услуги, максималните цени на едро се отнасят само за тарифния компонент, съответстващ на свързването с такива услуги, а не за услугата, предоставена от самия доставчик на съдържание. Доставчиците следва да гарантират, че потребителите са информирани за начина на тарифиране, таксуване и контролиране на всеки разход за такава услуга.

12. Географският обхват на регламента относно роуминга покрива Европейския съюз, като веднага след като третия регламент относно роуминга, изменен с регламента за единния пазар в областта на далекосъобщенията, бъде включен в Споразумението за Европейското икономическо пространство (ЕИП), изменените задължения ще се прилагат и за Норвегия, Лихтенщайн и Исландия. Някои мерки по членове 14 и 15, свързани с прозрачността, са приложими и за клиенти, използващи роуминг услуги извън ЕИП.

Въведение

Настоящите преработени насоки на ОЕРЕС са предназначени да предоставят обяснение на регламента относно роуминга. Настоящите насоки заменят насоките на ОЕРЕС, публикувани през 2013 г. по отношение на третия регламент относно роуминга (BoR (13) 15).

Както и преди, настоящите преработени насоки допълват разпоредбите, предвидени в регламента относно роуминга и не са представени като официално правно тълкуване на тези разпоредби.

Настоящите преработени насоки допълват насоките на ОЕРЕС по членове 3, 4 и 5 от третия регламент относно роуминга (а именно, BoR 12(107) и BoR 13(82)).

ОЕРЕС отбелязва, че разпоредбите на регламента относно роуминга по отношение както на услугите на дребно, така и на едро, се прилагат за всяко предприятие, което предоставя регулирани услуги за роуминг на дребно за роуминг клиенти.

Въпроси, свързани с услуги на дребно Регулирани услуги за роуминг

1. Определението за регулирани роуминг повиквания съгласно член 2, параграф 2, буква з) от регламента относно роуминга се отнася до регулирани изходящи или входящи роуминг повиквания от/до посетената мрежа (т.е. мрежа, разположена в държава членка, която не е държавата по произход), от/до държава членка на ЕИП, т.е. повиквания в рамките на ЕИП, напр. когато клиент от Англия ползва роуминг в Испания и извърши обаждане до Австрия. Изложеното по-горе се прилага по аналогия за регулирани SMS съобщения в роуминг съгласно член 2, параграф 2, буква к). Регулираните услуги за роуминг на данни съгласно член 2, параграф 2, буква м) са тези услуги за данни, използвани от потребител в роуминг, докато е свързан към посетената мрежа.

Национална цена на дребно като основа за цените на дребно в роуминг

2. Член 2, параграф 2, буква с) от регламента относно роуминга определя националната цена на дребно. Това определение служи за основа на операторите за цените, прилагани за роуминг съобщения на дребно в рамките на ЕИП, по силата на членове 6а и 6е от регламента за роуминга. В случай на цени на дребно на единица на вътрешния пазар, националната цена на дребно, считана за основа за цената на услугата в роуминг не следва да надвишава цената към други мрежи (цена, таксувана на потребител за обаждане към мрежа, различна от неговата) на национално ниво. Тъй като целта на политиката на Регламента относно роуминга е разликата между роуминг тарифите и вътрешните тарифи да бъде премахната, операторите не следва да прилагат цена за регулираните роуминг услуги, която надвишава цената, която ще бъде начислена на клиента, в случай че потребява тези услуги в държавата по произход (ако се приеме, че влезе в сила разпоредбата „роуминг като у дома“, предвидена от 15 юни 2017 г.) съгласно националния тарифен план в държавата членка на клиента. По отношение на повиквания в рамките на Европейското икономическо пространство и като се вземат предвид насоки 1 и 2, се счита, че операторите ще прилагат един и същ механизъм за таксуване на повиквания, които са терминирани в тяхната държава.

3. В случай, че в абонамента има различни цени към други мрежи, счита се, че операторите трябва да прилагат един и същ механизъм за таксуване, както в държавата членка на клиента.

4. Разпоредбите, предвидени в Регламента относно роуминга, не изискват от операторите да увеличат цените за роуминг на дребно до нивото на националните цени, в случай че цените за роуминг на дребно са по-ниски от националните цени, тъй като Регламента относно роуминга определя само максималните цени.

5. В ситуации, когато не съществуват конкретни национални цени на дребно, (напр. в случаи на национални неограничени тарифни планове, пакетни услуги или национални тарифи, които не включват данни), следва да се счита, че националната цена на дребно представлява същия механизъм на таксуване, все едно че клиентът потребява националния тарифен план в своята държава-членка (Съображение 26).

6. За пакетни тарифи (тарифи с включени обеми потребление) операторите следва да прилагат същия механизъм на таксуване, както в държавата по произход и следователно трябва да се приспадат от включения обем национално потребление. В случай че включения обем потребление се изчерпи (в държавата членка на клиента или в роуминг), националната цена на дребно ще бъде цената, която се заплаща след изчерпване на обема.

7. При някои национални тарифи повикванията към ограничени групи (например членове на семейството, група приятели или колеги) могат да се ползват от преференциални тарифи. В такива случаи операторите не могат да

начисляват цени, по-високи (за роуминг повиквания към съответната ограничена група) от националните цени към други мрежи (заедно с надценка, ако има такава), приложима за повиквания към тази група. В случаите, когато тези условия съдържат квота или пакет, операторите могат да приспадат максимум единиците към други мрежи от тези квоти.

8. В случай че операторите прилагат такса при инициране на всяко повикване (първоначална такса) за национални услуги, те могат да прилагат същото национално таксуване на роуминг услуги. В случай че се начислява надценка, операторите трябва да спазват разпоредбите на член бд, параграф 1, буква б).

Преходен период

9. Съгласно член бе, параграф 2, член бд от регламента относно роуминга също се прилага от 30 април 2016 г. до 14 юни 2017 г. (преходен период). Тази разпоредба позволява по време на преходния период доставчиците да начисляват надценка за регулирани услуги за роуминг в допълнение към националната цена. Когато доставчик на роуминг начислява надценка за потреблението на регулирани услуги за роуминг на дребно, сумата от цената на вътрешния пазар на дребно и всички прилагани надценки не трябва да надвишава пределната цена, определена в член бд, параграф 1, буква б). За входящи повиквания, които не се таксуват на вътрешния пазар, член бд, параграф 1, буква в) предвижда всяка начислявана надценка да не надвишава средно претеглената стойност на максималните цени за терминиране в мобилна мрежа, определени в акта за изпълнение (Регламент за изпълнение (ЕС) 2015/2352 на Комисията за определяне на средно претеглената стойност на максималните цени за терминиране в мобилни мрежи в Съюза) на Комисията. За изходящи повиквания, изпратени текстови съобщения и използвани данни, член бд, параграф 1, буква а) предвижда надценките да не надвишават пределната цена на едро, която в момента е 5 цента на минута, 2 цента за текстово съобщение и 5 цента за мегабайт. Цените не включват ДДС.

10. В случаите на пакетни тарифи, няма конкретна национална цена на дребно за потребените обеми в рамките на включеното потребление, тъй като цената е просто приспадане от наличните обеми. Когато роуминг потребител разходва единици (в или извън пакета), операторът може да прилага надценка на единица, която не трябва да надвишава пределна цена, обсъдена в насока 9. В случай че клиентите надхвърлят обемите, включени в пакета, операторът има право да начисли максимум цената към други мрежи плюс надценка, което като цяло не трябва да надвишава пределните цени, определени в член бд, параграф 1, буква б), както и надценки, прилагани за регулирани входящи роуминг повиквания съгласно член бд, параграф 1, буква в). В случай че операторът не начислява надценка, пределните цени, определени в член бд, параграф 1, буква б) не се прилагат.

11. Начисляването на надценка е разрешено за всички регулирани услуги за роуминг (гласови, SMS, данни) при условията, заложили в член бд, параграф 1, както и за единична роуминг услуга (напр. само за данни или изходящи гласови повиквания). ОЕРЕС счита, че изискванията, определени в член бд, параграф 1 могат да се изпълняват поотделно при роуминг услугите, за които се начислява надценка. Това означава, че в случай, когато един оператор начислява надценка само за данни, а не за входящи повиквания, операторът може да таксува изходящите повиквания или текстовите съобщения на национална цена на дребно, надвишаваща пределните цени, определени в член бд, параграф 1, буква б) за другите регулирани услуги за роуминг, при които се таксува само националната цена на дребно.

12. Съгласно член бд, параграф 1, трета алинея, ограничението на надценката за услуги за роуминг на данни по член бд, параграф 1, буква а) се

прилага и за мултимедийни съобщения, когато се таксуват на брой или на килобайт пренесени данни.

Прилагане на РКД (роуминг като у дома) + и РКД

13. Тарифните планове РКД (роуминг като у дома) включват роуминг услуги в рамките на националния пакет. РКД+ позволява на доставчик на роуминг да начислява надценка върху националната цена на дребно по време на преходния период.

14. Съгласно член 6д, параграф 3 от регламента относно роуминга, доставчиците на роуминг трябва автоматично да прилагат тарифите, определени в членове 6а, 6б и 6в, както и 6д, параграф 1 за всички съществуващи и нови роуминг клиенти. Подобно на разпоредбите, посочени в третия регламент относно роуминга, роуминг доставчиците могат също така да предлагат алтернативни тарифи за роуминг като алтернатива на РКД и РКД+, като клиентите имат възможност съзнателно да избират тези алтернативни тарифи. Опитът от миналото показва, че това е общоприета практика както за доставчиците на роуминг, така и за клиентите им. Следователно клиенти, които съзнателно са предпочели алтернативна тарифа, трябва да разполагат с достатъчно информация относно регулираната роуминг тарифа, определена в членове 6а, 6б, 6в и 6д, параграф 1. Поради това ОЕРЕС счита, че клиентите могат да запазват алтернативните си тарифи, при условие че клиентите са надлежно информирани относно наличните възможности, както и че правят съзнателен избор да останат на тези тарифи. В случай че клиентът изяви желание за превключване между алтернативна тарифа и регулирана роуминг тарифа, операторите трябва да предоставят тази възможност във всеки момент, в рамките на един работен ден и безплатно (вж. насока 23 „Прехвърляния между тарифи“). Роуминг доставчици следва да информират (напр. чрез SMS, чрез месечната сметка, ...) клиентите с алтернативни тарифни планове относно естеството на предимствата на роуминга, които по този начин ще бъдат загубени.

15. В случай че операторите правят промени в тарифите си за роуминг, които не са необходими за спазване на разпоредбите на регламента относно роуминга, клиентите могат да имат право да прекратят договорите съгласно националното законодателство, в зависимост от конкретния случай и националните правни разпоредби в съответната държава членка.

Фиксирани тарифи за роуминг за определен период от време в съответствие с регламента относно роуминга

16. Регламентът относно роуминга позволява тарифни пакети, които предоставят на клиентите роуминг на ден, или всякакви други такси за фиксиран периодичен роуминг (наричани по-нататък „фиксиран тарифи за роуминг за определен период от време“) и които съдържат определен обем регулирани услуги за роуминг (член 6д, параграф 1, алинея 4). Следователно операторите могат да предлагат фиксирани тарифи за роуминг за определен период от време с квоти за обем като опция на своите клиенти по време на преходния период, в допълнение към регулираните тарифи за роуминг. Това означава, че тези фиксирани тарифи за роуминг за определен период от време не могат да бъдат единствената възможност за тарифа, налична за роуминг клиентите. ОЕРЕС счита, че роуминг доставчици, които предлагат фиксирани тарифи за роуминг за определен период от време по време на преходния период, преди да сключат договори по отношение на тези тарифи, трябва надлежно да информират своите клиенти относно възможността за избор на регулирана тарифа по членове 6а, 6б, 6в и 6д, параграф 1, както и относно предимствата, които по този начин ще бъдат загубени, ако са избрали тази

фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време (член бд, параграф 3).

17. Фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време е в съответствие с член бд, параграф 1 от регламента относно роуминга – и не следва да се третира като алтернативна тарифа – при условие че потреблението на пълния размер на въпросния обем води до единична цена за регулирани изходящи повиквания в роуминг, входящи повиквания, изпратени SMS съобщения и услуги за данни, които не надвишават сумата от цената на дребно на вътрешния пазар и максималната приложима надценка съгласно посоченото в член бд, параграф 1, първа алинея. За да се прецени дали фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време е в съответствие с регламента относно роуминга, трябва да се изчисли сумата от цената на дребно на вътрешния пазар, заедно с максималната надценка за включените обеми. Например, надценката за фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време, която включва 25 минути изходящи повиквания, 25 минути входящи повиквания, 25 SMS съобщения и 25 мегабайта, може да бъде най-много 3.285 евро (25 минути изходящи повиквания * 0.05 евро + 25 минути входящи повиквания * 0.0114 евро + 25 SMS съобщения * 0.02 евро + 25 мегабайта * 0.05 евро) в допълнение към националната цена. За пакетни национални тарифи това означава фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време от най-много 3.285 евро за тези обеми роуминг, да бъде в съответствие с член бд, параграф 1 от регламента относно роуминга. За вътрешни тарифи с цена на единица, в съответствие с регламента би била фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време от 3.285 евро плюс вътрешната цена на дребно за 25 минути изходящи повиквания, 25 минути входящи повиквания, 25 SMS съобщения и 25 мегабайта. В тези случаи по време на преходния период не се налага да се правят промени. Считано от 15 юни 2017 г. клиенти, които ползват подобни фиксирани тарифи за роуминг за определен период от време трябва автоматично да бъдат прехвърлени към регулирани РКД тарифи съгласно членове 6а, 6б, 6в и бд, параграф 1. Въпреки това, ОЕРЕС счита, че фиксирани тарифи за роуминг за определен период от време, които са позволени по време на преходния период, в съответствие с последната алинея на член бд, параграф 1, могат да бъдат предлагани след изтичане на преходния период, когато влезе в сила режима за РКД като алтернативни тарифи вместо регулираните.

18. В случай че обемът потребление на фиксирана тарифа за роуминг за определен период от време е напълно изчерпан, се прилага цената към други мрежи на дребно на вътрешния пазар плюс всички надценки, които могат да бъдат начислени (вж. Насока 3).

Алтернативни тарифи

19. Алтернативни тарифи са тарифите, които могат да се предлагат в допълнение към регулираните тарифи, определени в членове 6а, 6б и 6в, както и бд, параграф 1.

20. Съгласно член бд, параграф 3 от регламента относно роуминга, доставчиците на роуминг могат да предложат алтернативни тарифи в допълнение към регулираната тарифа за роуминг както по време на преходния период, както е определено в член 6е, параграф 1, така и след това.

21. ОЕРЕС счита, че член бд, параграф 3 предоставя на клиента възможност да се ползва от различна тарифа за регулирани услуги за роуминг. В случай че роуминг клиент изрично реши да избере алтернативна тарифа, той трябва да бъде информиран (напр. чрез SMS, чрез месечната си сметка ...) относно естеството на предимствата на роуминга, които по този начин ще бъдат изгубени.

22. Съгласно член 14, параграф 3, втора алинея доставчиците на роуминг трябва да изпратят съобщение за напомняне в разумни интервали от време на всички клиенти, които са избрали друга тарифа. ОЕРЕС счита, че всеки 12 месеца биха представлявали разумен интервал, или друг по-кратък период, свързан с по-ранно подновяване или преразглеждане на договори.

Прехвърляне между тарифи

23. ОЕРЕС счита, че преминаването от или към регулираната тарифа (тарифа по подразбиране) се урежда от член бд, параграф 3, трета алинея и трябва да бъде безплатно в рамките на един работен ден. Тази разпоредба се прилага и за преходния период.

Основна персонализирана информация за цените: гласови повиквания, SMS и данни

24. Освен ако не са избрали да не получават подобна информация, всички клиенти имат право да получават автоматично съобщение с основна информация относно роуминга при влизане в посетената държава (членове 14 и 15). Автоматичното съобщение, което включва основна информация относно роуминга, следва да бъде персонализирано за съответния клиент (членове 14 и 15).

25. Дори в случай че операторът не начислява надценка, ОЕРЕС счита, че клиентите трябва да получават персонализирано автоматично съобщение. За роуминг на данни информацията трябва да се изпраща на мобилното устройство на клиента, без значение вида и формата (мобилен телефон, смартфон, таблет или лаптоп с донгъл). Средствата за изпращане на информация могат да бъдат например SMS, електронна поща или работен прозорец, когато клиентът влезе в държава членка, различна от тази на националния си доставчик. Информацията следва да бъде доставяна „по подходящ начин, който улеснява нейното получаване и лесно разбиране“ (член 15, параграф 2), като ОЕРЕС счита за важно подобна информация да бъде доставяна „по начин, който позволява лесен последващ достъп до нея“ (Съображение (85) от Третият регламент относно роуминга). Информацията трябва да бъде предоставена по начин, който не изисква клиентът да използва платена услуга за роуминг на данни, за да получи достъп до нея. Този въпрос може да бъде решен чрез SMS или безплатна начална страница или по други начини (вж. Насока 31).

26. Следната основна информация трябва да бъде предоставена на роуминг клиенти във валутата на сметката, която получават в държавата по произход:

- i. до 14 юни 2017 г. приложимите такси за роуминг, включително обстоятелството, че се прилага националния механизъм за таксуване плюс допълнителна такса, ако има такава (с включен ДДС);
- ii. считано от датата на прилагане на член ба, информация относно политиката на справедливо използване на роуминга, който клиента използва в рамките на ЕИП, както и относно надценки, които се начисляват при надхвърляне на потреблението от политиката за справедливо използване (само в рамките на ЕИП);
- iii. считано от датата на прилагане на политиката за справедливо ползване всички надценки, които може да се начисляват при надхвърляне на ограниченията по силата на тази политика (с включен ДДС);
- iv. безплатен телефонен номер, от който клиентът може да получи по-подробна персонализирана информация относно регулирани и нерегулирани гласови роуминг повиквания, SMS в роуминг или услуги за роуминг на данни (включително MMS), както и информация относно мерките за прозрачност в регламента относно роуминга, посредством гласово повикване или кратко текстово съобщение;

- v. възможността за достъп до услуги за спешни случаи чрез набирание на номер 112 безплатно (само в рамките на ЕИП).

Добра практика би било включването на националната цена, която се начислява на конкретния клиент в зависимост от приложимия тарифен план. ОЕРЕС отбелязва, че от доставчиците на роуминг ще продължи да се изисква да предоставят определена основна информация на роуминг клиентите извън ЕИП. ОЕРЕС счита за добра практика информирането на клиентите от страна на доставчиците на роуминг, в случай че при входящи гласови съобщения извън ЕИП се начислява такса.

27. Клиентите имат възможност да се откажат от получаване на информацията относно таксите за регулираните роуминг услуги, както и правото по всяко време и безплатно да изискат от доставчика на роуминг да предоставя информацията отново.

Кога се предоставя основната информация?

28. Доставчиците са длъжни да изпращат „без неоснователно забавяне и безплатно“ информация за гласово повикване, SMS, възможност за достъп до услуги за спешни случаи чрез набирание на европейския номер за спешни повиквания 112 и за безплатен телефонен номер за по-подробна информация за клиента, когато той се свързва за първи път с мрежа, различна от тази на местния си доставчик при пътуване зад граница (член 14).

29. Това гарантира, че клиентите са информирани относно таксите за роуминг преди да използват съответните роуминг услуги. Не е необходимо изпращането на нова информация, когато клиентът продължи пътуването си до друга държава, в случай че цените са едни и същи. При сключване на договори за абонамент, доставчиците на роуминг трябва да предоставят на всички роуминг клиенти пълна информацията относно приложимите цени за роуминг за гласово повикване и SMS. Освен това те трябва да предоставят на роуминг клиентите си и актуализирана информация за приложимите цени за роуминг без неоснователно забавяне при всяка промяна в тези цени съгласно член 14, параграф 3. Това означава, че трябва да се предостави пълна информацията относно приложимите цени преди началото на договорния срок и всеки път, когато доставчик на роуминг прави промени в цената си за роуминг, включително когато това се изисква от националното законодателство.

30. Освен това, съгласно член 15, параграф 2, информацията за роуминг на данни, които включват MMS, следва да бъде предоставяна всеки път, когато роуминг клиентът се свързва с посетена мрежа и когато за първи път стартира услуга за роуминг на данни в съответната посетена държава, т.е., когато клиентът продължава пътуване от една посетена държава в друга, се изисква изпращането отново на такава информацията относно тарифата, освен ако цените са едни и същи. ОЕРЕС разбира, че тази разпоредба изисква само еднократно уведомяване на клиента след влизането му в друга посетена държава.

31. За потребителите на преносими компютри с донгли или подобни устройства, свързването с посетената мрежа и стартирането на сесия за роуминг на данни е едновременно процес. Националната мрежа има възможност само да уведоми потребителя, че се е свързал с посетената мрежа, когато е стартирана сесията за роуминг на данни. Следователно доставчикът на роуминг следва да изпрати едно съобщение, с което да предостави цялата необходима информация. Това например може да се предоставя безплатно на целева страница (където се изписва информацията за цените), която се отваря при стартиране на сесия за роуминг на данни и преди началото на прехвърляне на данни.

32. Свързване с посетената мрежа и стартиране на сесия за роуминг на данни не е задължително да бъдат в един и същи момент, като клиентите могат да използват гласови и SMS услуги, но да се свързват с роуминг на данни на по-късен етап, ако считат за необходимо. Във всички случаи, клиентите трябва да бъдат информирани веднага след като техните телефони се свържат с посетена мрежа и впоследствие, веднага след като стартират роуминг на данни.

33. Няма изискване за изпращане на допълнителни съобщения, в случай че по време на посещението, мрежата, към която клиентът се свързва се промени, но е в същата държава членка.

34. ОЕПЕС счита, че информацията, посочена в член бд, параграф 4, първа алинея, следва да се предвиди в договор, който включва всякакъв вид регулирани услуги в роуминг на дребно, по ясен и разбираем начин, като се вземат предвид задълженията по силата на националното законодателство във връзка с договорите за комуникационни услуги. ОЕПЕС счита, че горепосочената информация трябва да бъде лична и да посочва ясно цените на регулираните услуги в роуминг на дребно, които се прилагат към клиента и за които клиентът е абониран. Това трябва също така да бъде публикувано съгласно член бд, параграф 4, буква б). Освен това, доставчиците на роуминг следва да публикуват информацията, посочена в член бд, параграф 1 относно максималните цени извън рамките на от политиката на справедливо използване, които се прилагат по аналогия по време на преходния период (член бд, параграф 4).

35. Когато клиент се свърже с местния си доставчик с искане за по-подробна информация, доставчикът следва да гарантира, че информацията относно цените на роуминга за гласови повиквания и SMS (член 14, параграф 2) за този клиент е на разположение незабавно, независимо по кое време от денонощието. В случай че за изпълнение на задължението се използват автоматизирани машини, доставчикът от държавата по произход следва да гарантира, че клиентът може бързо и лесно да получи достъп до необходимата персонализирана информация.

36. Освен това, ако контактът е установен чрез SMS, при наличието на сложно обяснение на таксите, би било целесъобразно доставчикът на роуминг да изпрати на своите клиенти само персонализирана ценова информация, която е от съществено значение и е приложима за гласови повиквания, SMS и пренос на данни (включително MMS). В този случай доставчикът на роуминг следва да посочи в своето SMS съобщение безплатния номер за гласови повиквания за получаване на допълнителна информация.

37. Клиентите следва да имат възможност да следят, контролират и дават съгласието си за всеки един разход. По отношение на роуминга на данни, член 15, параграф 1 изисква от доставчиците да гарантират, че техните роуминг клиенти са надлежно информирани относно цените за данни в роуминг както преди, така и след сключването на договор/споразумение по начини, които улесняват разбирането на клиентите относно финансовите последици от използването им и им дават възможност да следят и контролират своите разходи за регулирани услуги за данни в роуминг. ОЕПЕС счита, че всеки 12 месеца биха представлявали разумен интервал, или друг по-кратък период, свързан с подновяване или преразглеждане на договори. Регламентът относно роуминга предвижда също така, че когато е целесъобразно, доставчиците следва да информират своите клиенти, преди сключването на договор/споразумение и редовно след това, относно риска от автоматично и неконтролирано свързване и изтегляне на данни при роуминг. Доставчиците на роуминг трябва също да обясняват на своите клиенти безплатно и по ясен и лесно разбираем начин начините за изключване на автоматичните връзки за данни при роуминг с цел да се избегне неконтролираното потребление на

услуги за роуминг на данни. Операторите могат да изпълнят тези изисквания посредством предоставянето на своята интернет страница или на друг писмен източник на ясна и лесно достъпна информация за реда и условията за предоставяне на услугата.

Финансово или количествено ограничение при потреблението на данни при роуминг

38. Член 15, параграф 3 от Регламента изисква доставчиците да осигуряват за своите клиенти едно или повече максимални ограничения от финансово или количествено естество при използването на роуминг на данни по време на договорен конкретен период, след даване на съгласие за продължаване от страна на клиента („механизъм за изключване“). Това има за цел да позволи на клиентите да избегнат натрупване на сметки, които са по-високи от предварително определените или очакваните. Понятието „клиент“ не е определено в регламента. ОЕРЕС счита, че доставчиците могат да го тълкуват за посочване на договарящата страна или отделен притежател на SIM-карта (в случай на фирмени или семейни договори например те не могат да бъдат едно и също лице). Доставчиците трябва ясно да посочат (напр. в договора, интернет страницата ...), за кого се отнася ограничението за изключване, т.е. за договарящата страна или за отделните притежатели на SIM-карти.

39. Съгласно член 15, параграф 6 от регламента, тези защитни механизми се прилагат и за услугите за роуминг на данни, използвани от пътуващи извън ЕИП роуминг клиенти.

40. Доставчиците на роуминг трябва да прилагат финансовата границата по подразбиране или ограничението на обема по подразбиране автоматично за всички клиенти, които все още не са избрали определен лимит. За добра практика се считат случаите, когато доставчиците обясняват, на своята интернет страница, в друг писмен източник или по друг начин, как работи механизмът за изключване, включително как при желание да се дава съгласие за използване на повече от максималния размер, както и какво ще се случи с всички данни в процес на изтегляне, в случай че клиентът не желае да продължи потреблението при достигане на лимита. ОЕРЕС счита за добра практика, когато на клиентите, които са се отказали от ограничение за изключване, редовно се предоставя информация за потреблението им с цел недопускане на прекомерно високи сметки.

41. Финансовата граница по подразбиране трябва да се доближава до, но да не надхвърля сумата от 50 евро за дължими такси за период на фактуриране от един месец (без ДДС). Границата за обем по подразбиране трябва да бъде в рамките на съответната финансова граница, която не надхвърля сумата от 50 евро за дължими такси за период на фактуриране от един месец (без ДДС). За финансовата граница по подразбиране доставчиците трябва да информират предварително клиента относно съответното количество от гледна точка на обем. Следва да се отбележи, че границата се отнася за натрупаните разходи за определен период, а не за сесия данни.

42. ОЕРЕС разбира, че „периода на фактуриране от един месец“ може да се отнася за календарен месец или за друг определен месечен период, за който се таксуват услугите.

43. Тази финансова граница от 50 евро без ДДС за дължими такси за период на фактуриране от един месец следва да се изчислява с натрупване от доставчика на роуминг, в случай че роуминг клиентът пътува няколко пъти в рамките на един и същи период и евентуално в различни държави, включително държави извън ЕИП.

44. ОЕРЕС разбира, че намерението на европейските институции е финансовите граници или границите за обем да бъдат в сила както за клиенти, които са сключили договор, така и за тези, които използват предплатени услуги.

45. Някои клиенти плащат за услуги данни в роуминг по тарифа, при която достъпа до данни се купува отделно от други мобилни услуги, платени предварително, както и за фиксирана, предварително определена еднократна сума и за еднократен период, след което сесията за данни приключва, освен ако и докато клиентите дават своето изрично съгласие за възобновяване на достъпа до данни. Тези клиенти са автоматично защитени от прекомерно високи сметки и не е необходимо за тях да се определи специален режим. Това отговаря на намерението на политиката, определена в члена, тъй като потребителите не са в състояние да разходват повече, отколкото са се съгласили преди началото на връзката, като по този начин им се предоставя възможност за контрол. Това изключение не се прилага за всички тарифи за данни, които са частично фиксирани и частично променливи, или които се повтарят автоматично като цена и/или продължителност, например фиксирана сума за начален период и/или обем и променлива ставка след това, или дневна тарифа, която се повтаря, докато клиентите оттеглят съгласието си. Тъй като целта на регламента е да предпазва клиентите от прекомерно високи сметки, ограничението за изключване следва по принцип да бъде налично по подразбиране за всички тарифи. Когато обаче клиентите изберат да се откажат от такова ограничение, те имат право на такова в рамките на един работен ден при поискване (член 15, параграф 3, последно изречение), безплатно и без условия или ограничения по отношение на други компоненти на абонамента.

46. Освен това, доставчиците могат да предоставят една или повече други, по-високи или по-ниски финансови граници или граници във връзка с обема за други определени периоди на използване (т.е. не е задължително да е на месечна база; например може да се предлага дневно или седмично ограничение); като отново клиентът трябва да бъде уведомен предварително за съответния обем или сума.

47. ОЕПЕС отбелязва, че MMS са включени в определението за „регулирани услуги за данни в роуминг“ съгласно член 2, параграф 2, буква м) и не са изрично изключени от приложното поле на член 15, параграф 3 при предоставянето им като предварително заплатена услуга. Доставчиците следва да гарантират, че потребителите са информирани за начина на тарифиране, таксуване и контролиране на всеки разход за MMS услуга.

48. Когато е в сила финансова граница или граница за обем, регламентът изисква доставчиците да изпращат на клиента предупреждение при потребление на 80% от тази граница. Цялостната политика на ограничението е да позволи на клиентите да следят и контролират разходите си. ОЕПЕС разбира, че видът на телефона или друго устройство, услугите за данни и съдържанието могат да оказват влияние върху скоростта, с която може да се изпрати известието и с която то може да се получи от потребителя, за да има възможност за предприемане на мерки от негова страна. ОЕПЕС счита, че доставчиците следва да определят изпращането на известия така, че клиентът да разполага с време след получаване на съобщението да вземе информирано решение относно разходите си преди достигане на окончателната граница. В случаи, когато има отклонение от 80%, доставчиците следва, като въпрос на добра практика, да търсят начин да гарантират, че клиентите получават съобщението преди, а не след достигане на 80% от границата/лимита.

49. Въпреки че регламентът не определя как да се изпраща предупреждението до телефона на клиента или до друго негово устройство, това трябва да бъде „подходящо“ чрез изпращане например на SMS съобщение, по електронна поща или чрез работен прозорец на неговия компютър“ (член 15, параграф 3). ОЕПЕС счита, че клиентите трябва да разполагат със средствата, които ще увеличат възможностите им за получаване и да бъдат в състояние да реагират след получаване на уведомлението, в случай че желаят да продължат да използват данни извън

ограничението, като имат предвид използваното устройството и вида на услугата за данни.

50. ОЕРЕС очаква, че доставчиците ще изявят желание да предоставят информация на клиентите за начина, по който могат да продължат да използват услугите за данни, след изпращане на уведомлението за достигане на 80% с цел предоставяне на потребителите на повече време за планиране и контролиране тяхното използване и разходите. Доставчиците могат също да изявят желание да посочат какво ще се случи с всички данни в процес на изтегляне при достигане на границата, в случай че клиентът не желае да продължи използването на данни след това. В случай че клиентът реши да разреши ползването на данни извън финансовата граница или границата за обем в отговор на уведомлението за достигане на 80%, първоначалния срок се заменя, като вече не е необходимо да се изпрати уведомление в края на достигане на първоначално определената граница за съответния конкретен период на таксуване. ОЕРЕС счита, че клиентът дава съгласието си само за конкретния период на таксуване.

51. Клиентите могат да поискат от доставчика си да спре изпращането на подобни известия и да го възобнови - безплатно.

52. При достигане на договорената финансова граница или границата на обема, доставчикът трябва да изпрати друго известие до телефона или друго устройство на потребителя. Известието трябва да посочва как, в случай че клиентът желае, може да продължи да използва услуги за данни, както и разходите за всяка единица допълнителни данни, използвани в определен период на таксуване. Ако клиентът не отговори, както е посочено, доставчикът незабавно *„спира предоставянето и таксуването на регулираните услуги за роуминг на данни за този клиент, докато клиентът не поиска продължаване или подновяване на предоставянето на тези услуги“* (член 15, параграф 3) за определения период на таксуване.

53. Някои доставчици са изразили опасения, че тази разпоредба ги задължава да забранят всички услуги за роуминг на данни за съответния клиент. Тогава клиентът ще трябва да се свърже с отдела за обслужване на клиенти и да поиска отново разрешаване на роуминга на данни, което може да отнеме кратък или значителен период от време за обработка. Всички данни, които са били в процес на изтегляне или качване при достигане на границата, ще бъдат изгубени. ОЕРЕС счита, че намерението на политиката не е забраняване на услугите за роуминг на данни или потребителите да се налага да преминават през обременяващ или продължителен процес за възобновяване използването на роуминг на данни.

54. Във всички случаи таксуването спира при достигане на границата, освен ако клиентът не е отговорил в съответния срок, че не желае активиране на изключването. По отношение на връзката за данни, ОЕРЕС насърчава доставчиците, когато е възможно, да я поддържат за разумен период от време след достигане на границата, да предоставят на повечето клиенти достатъчно време да получат и да отговарят на известието, например чрез прекъсване на връзката или значително забавяне на скоростта. В зависимост от вида на устройството, услугите за данни и съдържанието, може да има забавяне на отговора на клиента, особено когато средствата за изпращане на известието не прекъсват самата сесия на данни, например, когато SMS е изпратен до мобилен телефон, за разлика от работен прозорец. В случай че клиентът посочи, че не желае да продължи сесия на данни или не отговори в “разумен срок” за отговор, ОЕРЕС насърчава операторите да улесняват всяко последващо свързване до възможно най-голяма степен, след като клиентът даде съгласието си за възобновяване на използването. ОЕРЕС очаква също така доставчиците да полагат технически осъществими усилия за запазване на

данни, които са били в процес на изтегляне за разумен срок след достигане на границата, така че клиентът да има възможност да възобнови изтеглянето.

55. Накрая, Съображение 88 гласи, че посочените по-горе мерки следва да бъдат разглеждани като „минимални защитни мерки в полза на роуминг клиентите“ и следва да не ограничават доставчиците на роуминг в предлагането на допълнителни мерки за повишаване на прозрачността и контролиране на сметките като например оферти за фиксирани ставки или предоставяне на информация в реално време относно потреблението на данни, които мерки също се насърчават от ОЕПЕС.

Въпроси, свързани с цени на едро

Цени на едро за гласови повиквания, SMS и роуминг на данни

56. Максималните такси за гласови повиквания и данни на едро се прилагат за средните такси, налагани от всеки мрежов оператор към други оператори. Таксите могат да се различават по време от денонощието, както и през различни периоди от годината, но трябва да бъдат в пълно съответствие при извършване на годишна оценка.

57. Този максимум представлява средна цена, която се изчислява за периода на прилагане на максималната такса. Това обикновено е период от 12 месеца, но може да бъде и по-кратък в зависимост от оставащото време преди влизане в сила на нови максимални такси или изтичане на срока на действие на регламента (член 7, параграф 2 и член 12, параграф 2).

58. Поради това следва да бъдат направени необходимите корекции в съществуващи цени на едро за гласови повиквания, SMS и данни, за да се гарантира, че не надвишават максималните цени на едро до края на съответния период. Резултатът от подобни преговори трябва да гарантира и за двете страни, че ограниченията в регламента ще бъдат спазвани в продължение на приложимия период на съответствие.

59. Поддържането на цените на едро на съществуващите равнища през цялата година с намерението за намаление на по-късен етап от същата година с цел привеждане на средната годишна такса в съответствие с разпоредбите на регламента, би могло да окаже неблагоприятно въздействие върху останалите оператори и да не им позволи да предлагат по-конкурентни или иновационни тарифи за потребителите. Поради това ОЕПЕС счита това за неприемлива търговска практика, независимо че не е изрично забранена от регламента.

Интервали за таксуване

60. Регламентът предвижда максимални интервали за таксуване за регулирани цени на едро и дребно за гласови повиквания в роуминг и за сесии с данни в роуминг.

61. Член 6д, параграф 1, трета алинея не дава яснота дали операторите трябва да прилагат интервал на таксуване на секунда и килобайт едновременно към националния ценови компонент и към надценката за роуминг, или само към надценката за роуминг. Намерението на регламента относно роуминга е уеднаквяване на цените за услуги в роуминг и на национално равнище. Прилагането на регулиран интервал за таксуване за националния ценови компонент на тарифа за роуминг обаче може да принуди операторите да прилагат различни интервали за таксуване на услуги в роуминг и на национално равнище. Поради това ОЕПЕС счита, че операторите следва да имат право да прилагат интервалите за таксуване, определени в член 6д, параграф 1, трета алинея, само за надценките за роуминг с оглед постигането на цени на РКД (роуминг като у дома) (или РКД+). Независимо от това, операторите могат да прилагат също едни и същи интервали за таксуване

съгласно член 6д, параграф 1 за националния ценови компонент за услугата за роуминг.

62. Операторите, обаче, могат да решат да прилагат интервали за таксуване съгласно член 6д, параграф 1, трета алинея също така и за националния ценови компонент на услугата за роуминг, дори когато не се начислява допълнителна такса.

Цени на едро на гласови повиквания

63. Съгласно член 7, параграф 3, операторите трябва да таксуват регулирани гласови повиквания на цени на едро на секунда при минимален първоначален интервал за таксуване от до 30 секунди, когато е приложимо.

SMS

64. SMS услугата трябва да се таксува на съобщение на нивата на цените на едро и дребно. Съгласно член 11 и Съображение 70, SMS съобщение в роуминг трябва да има същите технически параметри като тези на национално ниво. Едно съобщение се състои от най-много 160 знака.

Общи въпроси

Такси за гласови съобщения

65. Член 6д, параграф 1, втора алинея от регламента за роуминга забранява начисляване на такси /таксуване/ за гласови съобщения, изпратени в пощенската кутия на гласовата поща на роуминг клиента от друг абонат.

66. Националният оператор няма забрана да налага „други приложими такси за съобщения на гласова поща“, например, когато роуминг клиентът слуша съобщение в пощенска кутия на гласовата поща. Прехвърлянето на гласови съобщения, които са били оставени в извънмрежовата пощенска кутия на гласовата поща на роуминг клиента, например, ако клиентът използва лични номера, трябва да се счита за различна услуга от тази, описана в член 6д, параграф 1, втора алинея.

Такси във валути, различни от еврото

67. Съответните обменни курсове за регулирани цени на едро във валути, различни от еврото за една година (т.е. от 1 юли до 30 юни) са тези, които са публикувани от Европейската централна банка в Официалния вестник на Европейския съюз (ОВ на ЕС) на 1 май в годината, предхождаща въпросната. В случай че на тази дата няма публикация, се използва първия обменен курс след 1 май. Тези такси трябва да се преразглеждат на годишна база, считано от 1 юли, като се прилага обменния курс, публикуван на 1 май същата година (член 1, параграф 6 от регламента относно роуминга). Съответните обменни курсове за горните граници, определени в член 6д, параграф 1, букви а), б) и в) са, както следва:

68. Горните граници, определени в член 6д, параграф 1, буква а) от регламента относно роуминга включват горните граници за цени на едро, определени в член 7, параграф 2, член 9, параграф 1 и член 12, параграф 1 от регламента относно роуминга. При изчисляване на съответните обменни курсове за тези горни граници, операторите следва да използват метода, определен в член 1, параграф 6 от регламента относно роуминга, тъй като няма промени, породени от регламента за единния пазар в областта на далекосъобщенията. Следователно, от 30 април 2016 г. до 30 юни 2016 г. операторите следва да използват обменния курс, публикуван от Европейската централна банка в ОВ на ЕС на 1 май 2015 г. От 1 юли 2016 г. до 30 юни 2017 г. горните граници, определени в член 6д, параграф 1, буква а) от регламента относно роуминга следва да се конвертират посредством използване на обменния курс, публикуван от Европейската централна банка в ОВ на ЕС на 1 май 2016 г.

69. При определяне на максимума, определен в член 6д, параграф 1 от регламента относно роуминга във валути, различни от еврото, следва да се прилага използваната методология за конвертиране на таксите на дребно, описана в член 1, параграф 7 от регламента относно роуминга, като ограничението е свързано с регулирането на цените на дребно, т.е. следва да се използват, включително по време на преходния период, усреднените обменни курсове от същата година, публикувани на 1 март, 1 април и 1 май от Европейската централна банка в ОВ на ЕС.

70. Максималната надценка по член 6д, параграф 1, буква в) от регламента относно роуминга представлява средно претеглената средна стойност на максималните цени за терминиране в мобилна мрежа в целия ЕС. Обменните курсове, определени в член 1, параграф 6 от регламента относно роуминга също следва да се прилагат (вж. Насока 68).

71. Максималните надценки на дребно в преходния период, определени в член 6д, параграф 1 и средните цени на едро за гласови повиквания, SMS и данни могат да бъдат изчислени до максималния брой знаци след десетичната запетая, разрешени от официалния обменен курс. Това определя максималната стойност, която може да се таксува в национална валута. Доставчиците могат да пожелаят на практика да котират такси в цели числа на валутни единици, особено при цени на дребно, въпреки че тази практика не е задължителна. В този случай числата следва да бъдат закръглени надолу. При никакви обстоятелства не се разрешава закръгляването на тези числа над равнището на съответната граница. Преди закръгляване надолу на общата такса (с включен ДДС), данъкът добавена стойност може да се включи въз основа на максималния брой знаци след десетичната запетая.

72. При определяне на финансовата граница или границата за обем (член 15, параграф 3) във валути, различни от еврото, следва да се прилага използваната методология за конвертиране на цените на дребно, описана в член 1, параграф 7, като ограничението е свързано с регулирането на цените на дребно, т.е. следва да се използват, включително по време на преходния период, усреднените обменни курсове, публикувани на 1 март, 1 април и 1 май.

Приложно поле на регулираните роуминг повиквания

73. За целите на членове 6д, 7 и 14 от регламента, „регулирано роуминг повикване“ се състои само от гласови повиквания и не включва повиквания чрез роуминг на данни (напр. използване на VoIP през мобилна интернет връзка), което ще се счита за използване на данни).

Приложно поле на регулирани услуги за роуминг на данни

74. От своя страна „регулирана услуга за роуминг на данни“ не включва гласови повиквания или SMS, а включва изпращането и получаването на MMS съобщения (член 2, параграф 2, буква м).

75. Изпращането и получаването на всички различни видове услуги за данни следва да се включи в понятието „регулирани услуги за роуминг на данни“, когато са предоставяни на роуминг клиент в посетена мрежа.

76. За видео разговори, таксувани от роуминг оператора на минута или включени в пакети е разрешено таксуването на минута съгласно вътрешната тарифа, като в случаите, когато се начислява допълнителна такса, същата да се изчислява въз основа на потребени мегабайти/минути при видео разговорите. Респективно, при входящ безплатен видео разговор, надценка може да се начислява само в случаи на роуминг въз основа на потребени мегабайти/минути за времето на провеждане на входящия видео разговор. В този случай също се прилагат тарифите, определени в член 6д, параграф 1.

77. Това е технологично-неутрално определение, тъй като се прилага без значение на използваната технология (3G, 4G,...). Независимо от това, регулираните услуги за роуминг на данни не следва да включват услуги, предоставяни чрез безжична (WiFi) връзка, тъй като безжичната мрежа не е *мобилна* мрежа. Съгласно определението по-горе, регламентът се прилага когато роуминг клиент е свързан към посетена „*наземна обществена мобилна съобщителна мрежа*“. Съображения 84 и 98 също така правят разграничение между услуги за роуминг и безжични мрежи, като последните биха могли „*да заменят или да съставляват алтернатива на роуминг услугите*“ (Съображение 84).

Несъзнателен роуминг

78. Несъзнателен роуминг е когато сигналът от мобилно устройство е прихванат от различна мрежа, без намеса от страна на абоната. Операторите на мобилна мрежа (ОММ) следва да предприемат мерки за намаляване на неблагоприятните последици за потребителите под формата на по-високи сметки във връзка с несъзнателен роуминг. Такива мерки могат да включват трансгранично съгласуване на нивата мощност, маските на излъчване и чувствителност на приемника. Като отчитат, че радиосигналите не спазват сухопътните граници и в случай че само технически мерки не могат да смекчат последиците от несъзнателен роуминг, особено в пограничните райони, ОММ могат също така да обмислят прилагането на специални тарифи, или защитни механизми, определени от оператора за абонатите, които живеят в близост до граничните райони и/или SMS известие или съгласие, давано евентуално чрез избор от менюто на устройството, преди разрешаване на роуминга за засегнатите абонати. Във всички случаи мобилните оператори следва да информират своите клиенти относно мерките за предотвратяване на несъзнателен роуминг (напр. ръчно избиране на оператор при използване на устройството в близост до границата).

Услуги с добавена стойност (специални услуги)

79. ОЕПЕС счита услугата с добавена стойност като специална услуга, при която таксуването за гласова поща или SMS или изпращане на данни е обвързано с цената на конкретна продадена услуга, напр. тон на звънене, като тази пакетна цена е изцяло начислявана от и изплащана на доставчика на роуминг на роуминг клиента.

80. Съгласно Съображение 43 от третия регламент относно роуминга, това не се прилага за цялата тарифа, която се начислява за специалната услуга, а само за компонента от тарифата, който се отнася за свързването с подобни услуги. Това ще позволи прилагането на таксите, определени в членове 6а, 6б,

бв или бд, параграф 1 от регламента относно роуминга за гласови повиквания, SMS и услуги за данни, да се ограничи до свързването със специалната услуга, а не до услугата на самия доставчик на съдържание. В случай че предлагат специални услуги, доставчиците следва да гарантират, че потребителите са информирани за начина на тарифиране, таксуване и контролиране на всеки разход за такива услуги.

Тарифи без услуги за роуминг

81. ОЕПЕС счита, че регламентът относно роуминга не задължава операторите да предлагат услуги за роуминг в тарифните си планове. В случай че национална оферта е обвързана с алтернативни оферти за роуминг, това следва да бъде в съответствие с Насоки 19 – 22.

Входящи/изходящи повиквания в роуминг от кораби или самолети

82. Регламентът относно роуминга не се прилага за входящи/изходящи разговори от кораби и самолети чрез използването на сателитни мрежи. Определението за посетена мрежа съгласно член 2, параграф 2, буква д) се отнася изрично до наземна обществена мобилна съобщителна мрежа, разположена в държава членка. ОЕПЕС разбира, че това определение включва и наземни обществени мобилни съобщителни мрежи извън ЕИП, тъй като мерките за прозрачност, определени в регламента относно роуминга, се прилагат и когато клиентите използват посетени мрежи извън ЕИП. Посетената мрежа винаги е мрежата, която се използва от клиента в роуминг извън мрежата в държавата му по произход. Веднага след като мобилното устройство на роуминг клиент се свърже с мрежа, различна от посетена мрежа, посочена в регламента, например сателитна мрежа, услугите за роуминг, предлагани от такава мрежа не попадат в приложното поле на разпоредбите на регламента, тъй като това не е наземна мрежа и следователно се изисква използването на различно устройство. Това се прилага и за входящи/изходящи повиквания от кораби или самолети, използващи GSM/UMTS пикоклетки като технология за достъп, комбинирана със сателитни канали за връзка за предоставяне на услуги на пътниците и екипажа. Въпреки това, съгласно Препоръка на ЕК от 19 март 2010 г. относно разрешителния режим за системи за мобилни съобщителни услуги на борда на плавателни съдове (MCV услуги) държавите членки следва да предприемат всички подходящи мерки, за да гарантират, че потребителите и крайните ползватели са подходящо информирани относно условията за използване на MCV услуги. В случаите, когато става дума за самолети, Решението на Комисията от 7 април 2008 г. относно хармонизираните условия за използване на радиочестотния спектър за предоставяне на мобилни съобщителни услуги на борда на въздухоплавателни средства (MCA услуги) счита, че редът и условията за разрешаване на MCA услугите също не попадат в обхвата на въпросното решение, както и че съгласуването на националните условия за издаване на разрешения за MCA услуги се разглежда от Препоръка 2008/295/ЕО на Комисията в съответствие с Директива 2002/21/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги (Рамкова директива). В тези случаи ОЕПЕС счита за добра практика когато съгласно съответните мерки за осигуряване на прозрачност, определени в регламента относно роуминга, клиентите са информирани от доставчиците на роуминг относно допълнителни такси за подобни връзки и разпоредбите относно прекомерно високите сметки при използване на мобилни устройства, особено в случаите, когато клиентите автоматично се свързват към мобилна мрежа по време на пътуване с кораб или самолет.

Комуникации „машина-машина“

83. Регламентът относно роуминга се отнася до клиенти, които пътуват периодично. Въпреки това комуникации „машина-машина“ (M2M) са общоприети за устройства, които се използват постоянно в роуминг. За тази цел би могло да бъде полезно комуникации „машина-машина“ да се оценяват за всеки отделен случай като се вземат предвид стандартните сценарии. За по-подробен анализ може да направите справка с Доклада на ОЕПЕС относно „Разрешаването на „Интернет на нещата“ (BoR (16) 39).

84. Съгласно член 15, параграф 4, разпоредбите относно прозрачността не се прилагат за устройства за комуникация „машина-машина“, които използват комуникация с мобилни данни.

Географски обхват на регламента относно роуминга

85. Регламентът относно роуминга се прилага за изходящи и входящи комуникации в рамките на ЕС, включително най-отдалечените региони, посочени в член 349 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Настоятелно се препоръчва участниците на пазара да правят справка с Договора за ЕС в тази връзка. Някои мерки за прозрачност, включително ограничението за изключване, се прилагат за роуминг услуги в рамките на ЕС и извън ЕС.

86. Полето на приложение на регламента относно роуминга (№ 531/2012) се прилага също и за държавите членки на ЕИП - Норвегия, Исландия и Лихтенщайн. Веднага след като изменените задължения в Регламент (ЕС) № 2015/2120 бъдат включени в споразумението за ЕИП, те ще се прилагат и за тези три държави.