

**Често задавани въпроси във връзка с правилата за роуминг, които влизат в сила от 15.06.2017 г.**

**1. 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 както у дома“ означава, че, за разлика от преди, след 15.06.2017 г. няма да плащате нищо допълнително към националната цена на дребно (отпадат надценките, прилагани преди тази дата). От „роуминг както у дома“ ще могат да се ползват клиенти, които спазват политиката за справедливо ползване, приета от оператора.

**2. Има ли някакви изключения или скрити правила към новите условия за роуминг в рамките на ЕС?**

Можете да използвате „роуминг както 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 няма да можете повече да се възползвате от „роуминг както 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 не са предназначени да осигурят постоянен роуминг, а са предназначени за периодично пътуващи клиенти на оператори от държавите-членки на ЕС.

**3. Колко дълго мога да използвам „роуминг както у дома“ докато съм в други държави в ЕС?**

Основното правило е, че докато прекарвате повече време у дома (държавата, в която доставчикът предоставя услугите чрез своята мрежа), отколкото в други държави-членки на ЕС и използвате мобилния си телефон повече време у дома, отколкото в други държави-членки от ЕС, Вие можете да използвате роуминг услуги на националните цени без надценки. Това се счита за справедливо ползване на роуминг услуги.

Ако Вашият оператор установи злоупотреби и неправомерно ползване за цели, различни от периодично пътуване, същият ще може да започне да Ви начислява надценки в допълнение към националните цени, за което Вие ще бъдете предварително информирани.

Злоупотреба може да се констатира след минимален 4-месечен период както на потреблението, така и на престоя. Ако през минимум четири последователни месеца потреблението в други държави от ЕС е по-голямо и присъствате преобладаващо в други държави от ЕС, отколкото у дома, Вашият оператор може да Ви изпрати предупреждение, с което да Ви информира, че ако в рамките на 14 дни не промените поведението си, ще започне да Ви начислява надценки за потреблението след датата на предупреждението. Ако след изтичането на този срок Вие не сте променили присъствието или потреблението си в посока то да бъде преобладаващо у дома, операторът може да започне да Ви начислява надценки в допълнение към националната цена на дребно за потреблението в роуминг в рамките на ЕС.

Максималните надценки за изходящи повиквания и SMS-съобщения могат да бъдат следните: 0,032 €/мин. и 0,01 €/SMS. За мобилни данни максималната надценка може да бъде 7,7 €/GB (от 15.06.2017 г.), като тази цена ще се понижава занапред: до 6 €/GB от 01.01.2018 г., до 4,5

€/GB от 01.01.2019 г., до 3,5 €/GB от 01.01.2020 г., до 3 €/GB от 01.01.2021 г. и до 2,5 €/GB (от 01.01.2022 г.).

#### **4. 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 трябва да бъдете предварително уведомени от Вашия оператор.

Освен предварително, операторът трябва да Ви предупреди и когато обемът за справедливо ползване бъде достигнат. В предупреждението трябва 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 15.06.2017 г. е 7,7 €/GB и същата ще намалява ежегодно, като ще достигне до 2,5 €/GB през 2022 г.).

#### **5. Автоматично ли се активира „роуминг както у дома” или трябва да направя нещо, за да го активирам?**

Не трябва да правите нищо, за да активирате „роуминг както у дома“. Мобилният Ви оператор автоматично ще спре да прилага надценки за роуминг в рамките на ЕС от 15.06.2017 г.

#### **6. Никога не пътувам в чужбина в рамките на ЕС. Новите правила за роуминг ще имат ли някакво отражение върху тарифния ми план или сметката ми?**

Не. Ако не пътувате в други държави от ЕС, за Вас нищо няма да се промени. Може да получите известие от Вашия оператор за промени в условията, свързани с роуминга в рамките на ЕС, но във Вашия случай не е нужно да обръщате особено внимание на тези промени, след като не Ви интересуват.

Ако по този повод получите известие за промяна на други условия по договора си, несвързани с роуминга, с които Вие не сте съгласни, имате право да прекратите договора си, без да дължите неустойки.

#### **7. Ще бъда ли уведомен за промяната, която влиза в сила от 15-ти юни? Как ще стане това?**

Да. Вашият оператор трябва да Ви информира за края на надценките за роуминг, за това по какъв начин промените ще засегнат Вашия тарифен план (например за прилагането на „политиката за справедливо ползване“) и за начина, по който договорът ще бъде приспособен към новите условия.

Публично достъпната информация, свързана с Вашия тарифен план (например тази на интернет страницата на мобилния Ви оператор) също ще бъде адаптирана към новите условия за роуминг в рамките на ЕС. Когато посетите друга държава-членка на ЕС след 15.06.2017 г., Вие ще получите SMS-съобщение с информация, че сте в роуминг, както и напомняне за начина на прилагане на „политиката за справедливо ползване“ от Вашия оператор.

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

В тези случаи, на първо място, 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 националния регулаторен орган във Вашата държава. В България този орган е Комисията за регулиране на съобщенията.

**9. Вече имам избран тарифен план за роуминг със специфични условия (например плащам повече, когато съм в роуминг в рамките на ЕС, но цената ми за роуминг в САЩ и Канада, където често пътувам, е ниска). Мога ли да запазя плана си с такива условия и след 15.06.2017 г.?**

Да. Това са т. нар. алтернативни роуминг тарифи/пакети и Вие по принцип имате право да запазите тези тарифи/пакети.

Операторът Ви ще се свърже с Вас преди 15.06.2017 г., за да Ви попита дали искате да запазите плана/пакета си със същите условия за роуминг. Ако потвърдите изрично желанието си за това, ще можете да ползвате този план/пакет и след 15.06.2017 г. Ако откажете или не отговорите на запитването, Вашата тарифа ще бъде автоматично приведена към условията на „роуминг както у дома“ и този план вече няма да Ви се предоставя.

Във всеки един момент Вие можете да заявите волята си да ползвате алтернативен план/пакет или да откажете този пакет и да преминете към „роуминг както у дома“.

**10. Новите условия важат ли и когато звъня от моята държава на приятели, които са в друга държава от ЕС?**

Не. Обажданията от Вашата държава към друга държава 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 може да са по-високи.

**11. Ако по време на пътуване в рамките на ЕС реша да се обадя или да пиша SMS на приятел, трябва ли да се притеснявам кой е операторът, на който той е абонат, както и дали номерът е фиксиран или мобилен?**

Не. Докато сте в роуминг в рамките на ЕС всички изходящи повиквания към мобилни и фиксирани номера в други държави-членки ще се приспадат от лимита Ви за национални разговори към други мрежи (респективно, за мобилни и за фиксирани мрежи). Т.е., ако имате неограничени минути за повиквания към всички национални мрежи, Вие ще можете да говорите неограничено и в рамките на ЕС.

Ако във Вашия тарифен план са включени минути за разговори в мрежата на Вашия оператор и минути за разговори към други национални мрежи, разговорите, които провеждате докато сте в роуминг в рамките на ЕС, включително тези с абонати на Вашия оператор, ще се приспадат от обема минути към всички национални оператори, а не от обема минути към мрежата на Вашия оператор. Ако нямате включени минути към други мрежи, ще Ви се начислява цената на минута разговор към други мрежи.

**12. Как ще мога да отлича тарифите, предлагащи „роуминг както у дома“, от всички други роуминг тарифи, предоставяни от мобилните оператори?**

Във всички тарифи на мобилните оператори с възможност за роуминг по подразбиране ще бъде включен „роуминг както у дома“. Ако в момента сте на план, с който след 15.06.2017 г. ще може да се ползва роуминг, Вие автоматично ще преминете на „роуминг както у дома“. Ако след

15.06.2017 г. се абонирайте за нов тарифен план, включващ роуминг, същият ще Ви бъде предоставен с включен „роуминг както у дома“ по подразбиране.

### **13. Колко ще трябва да платя за входящо обаждане, докато пътувам?**

След 15.06.2017 г. входящите повиквания в ЕС не се заплащат.

### **14. В кои страни мога да използвам „роуминг както у дома“ от 15.06.2017 г.?**

От 15.06.2017 г. „роуминг както у дома“ можете да ползвате във всички 28 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 и Обединеното кралство.

Малко след 15.06.2017 г. „роуминг както у дома“ ще започне да се прилага и в другите държави от Европейското икономическо пространство – Исландия, Лихтенщайн и Норвегия.

„Роуминг както у дома“ не се прилага в Швейцария.

### **15. Мога ли да използвам „роуминг както у дома“ на борда на кораб в рамките на ЕС?**

Може, стига да сте директно свързани към мобилна наземна мрежа (например, когато корабът се намира в река, езеро или близо до брега). В противен случай – не.

Правилата за роуминг в ЕС се прилагат само при приемане на сигнал от мобилни наземни мрежи. В момента, в който услугите започнат да се предоставят чрез друг тип мрежа (например чрез сателитни системи на борда на кораб или на самолет), за тях не се прилагат регулираните цени за роуминг.

Цените за услугите, ползвани на борда на кораб или на самолет, са високи.

### **16. Добра идея ли е, когато посещавам друга страна от ЕС за по-дълъг период от време (повече от 2 седмици) да си закупя SIM-карта от местен оператор?**

За няколкоседмично посещение по принцип не е необходимо да си закупите SIM-карта от местен оператор. Правилата за „справедливо ползване“ са създадени за хора, които периодично пътуват в рамките на ЕС.

Ако планирате престой в друга държава-членка на ЕС за дълъг период от време без прекъсване, то най-добре е да се консултирате с Вашия оператор за политиката за справедливо ползване, която той прилага, за да прецените дали няма да Ви е по-изгодно да си закупите карта от местния доставчик.

### **17. Често пътувам извън страната или имам намерение за дълго време да остана извън страната. Как да разбера дали все още използвам „роуминг както у дома“?**

Основното правило е, че докато прекарвате повече време у дома, отколкото в други държави от ЕС, и използвате мобилния си телефон повече време у дома, отколкото в други държави от ЕС, Вие можете да използвате роуминг услуги на национални цени. Това се счита за справедливо ползване на роуминг услуги.

За да установи дали отговаряте на условията да ползвате „роуминг както у дома“, Вашият оператор може да наблюдава Вашия престой и потребление в роуминг през 4 последователни месеца. Ако през тези четири месеца потреблението Ви е по-голямо в други държави от ЕС и едновременно присъствате преобладаващо в други държави от ЕС, отколкото у дома, то Вашият оператор може да поиска от Вас в рамките на 14 дни да промените поведението си. Ако след изтичането на този срок не сте променили присъствието или потреблението си в посока то да бъде преобладаващо у дома, операторът може да започне да Ви начислява малки надценки за потреблението в роуминг в рамките на ЕС. Надценки може да се начисляват от датата на предупреждението.

Следователно, ако мобилният Ви оператор не се свърже с Вас докато сте в роуминг в рамките на ЕС, Вие без притеснения можете да се възползвате от „роуминг както у дома“.

**18. У дома имам неограничени разговори и SMS-съобщения. Продължавам ли да ги имам и докато използвам „роуминг както у дома“?**

Да. От 15.06.2017 г. отпадат всякакви ограничения в обемите на минутите за разговори и SMS-съобщенията в роуминг в рамките на ЕС.

**19. У дома използвам мобилен интернет неограничено. Как да разбера какво е количеството, което мога да използвам по условията на „роуминг както у дома“?**

Ако националният Ви тарифен план включва неограничени мобилни данни, Вашият оператор трябва да Ви позволи да използвате в роуминг количество данни в зависимост от цената на плана Ви. Количеството данни за роуминг се определя по специална формула.

Количеството данни, които можете да използвате в роуминг без надценка към националната цена, трябва да бъде най-малко двойният размер, който се получава след разделяне на абонаментната такса на Вашия план (без ДДС) на 7,7 € (през 2017 г. 7,7 € е максималната цена, която Вашият оператор трябва да плати за 1 GB данни на чуждестранен оператор, докато Вие сте в друга държава от ЕС).

Мобилният Ви оператор трябва ясно и точно да Ви информира за позволеното количество данни, което можете да използвате в условията на „роуминг както у дома“. В случай че използвате данни над позволеното количество, може да се наложи да платите надценка за тях.

***Пример:** У дома имате тарифен план, който включва неограничени разговори към всички национални оператори, неограничени SMS-съобщения и неограничен мобилен интернет, за 42 € (35 € без ДДС). Докато сте в роуминг в рамките на ЕС, Вие имате неограничени разговори, неограничени SMS-съобщения и количество данни в размер на най-малко 9,1 GB ( $2 \cdot (35/7,7) = 9,1$ ).*

**20. У дома мобилните ми данни не са ограничени. Как да разбера дали в роуминг в ЕС мога да използвам цялото количество, на което имам право у дома?**

Освен ако мобилният Ви оператор изрично не Ви е информирал за различен лимит в роуминг, Вие можете да използвате цялото количество данни, включено в националния Ви тарифен план.

Мобилните оператори имат право да налагат лимити за потребление на данни по условията на „роуминг както у дома“, в случай че през 2017 г. Вие плащате за данни по-малко от 3,85 €/GB (през 2018 г. – по-малко от 3 €/GB, през 2019 г. - по-малко от 2,25€/GB). Конкретният лимит зависи от месечната такса, която плащате за тарифния план (ако същият включва само мобилни телефонни услуги).

***Пример 1:** У дома имате пакет за мобилни услуги, включващ неограничени разговори към всички национални оператори, неограничени SMS-съобщения и 3 GB мобилен интернет. Месечната такса е 30 € (25 € без ДДС). В този случай 25 € се дели на 3 GB и се получава сума от 8,3 €/GB (която е по-висока от цената на едро). Следователно, този пакет не е отворен и докато сте в роуминг в рамките на ЕС Вие имате „роуминг както у дома“ с неограничени разговори към всички оператори, неограничени SMS-съобщения и 3 GB мобилен интернет, точно както бихте имали у дома.*

***Пример 2:** У дома имате пакет за мобилни услуги, включващ неограничени разговори към всички национални оператори, неограничени SMS-съобщения и 10 GB мобилен интернет. Месечната такса за плана е 30 € (25 € без ДДС). Изчислението е следното: 25 € се дели на 10*

GB и се получава цена от 2,5 €/GB, която е по-ниска от максималната цена на едро. Следователно, този пакет е отворен. В този случай, докато сте в роуминг в рамките на ЕС, Вие имате „роуминг както у дома“ с неограничени разговори към всички оператори, неограничени SMS-съобщения и количество мобилен интернет в минимален размер от 6,5 GB ( $2 \cdot (25/7,7) = 6,5$ ). Ако Вашият оператор иска да приложи такъв лимит, той трябва да Ви информира ясно и точно за количеството данни, което може да употребите, както и за изчерпването му докато сте в роуминг.

**21. Каква ще бъде надценката, с която ще ме таксува мобилният ми оператор, ако превиша лимитите ми по условията на „роуминг както у дома“?**

След достигане на лимитите по политиката за справедливо ползване, мобилният Ви оператор може да начисли малка надценка за потреблението Ви в роуминг, както следва:

- 0,032 € (без ДДС) за една минута изходящ разговор;
- 0,01 € (без ДДС) за едно SMS-съобщение;
- 7,7 € (без ДДС) за един GB данни (по-малко от 0,01€ на MB).

**22. Работя в друга европейска държава, различна от тази, в която живея. В такъв случай ще мога ли да се възползвам от условията на „роуминг като у дома“?**

Да. В този случай можете да изберете мобилен оператор в която и да е от двете държави и да използвате в роуминг тарифен план на националните цени, приложими в съответната държава. Можете да се възползвате от „роуминг както у дома“ със SIM-карта от държавата, в която живеете или със SIM-карта от държавата, в която работите. И в двата случая ще се приложи политиката за справедливо ползване, като важно допълнително уточнение е, че всеки ден, в който се регистрирате поне веднъж в мрежата на оператора, чиято SIM-карта използвате, се брои за ден на присъствие в съответната държава (независимо дали сте се регистрирали в мрежа на друга държава от ЕС в същия ден).

За да Ви бъде начислена надценка, трябва да са налице едновременно и двата критерия – преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление в „чуждата“ мрежа.

**23. Живея в пограничен район и често се свързвам към мобилни мрежи на съседни държави. В такъв случай ще мога ли да се възползвам от условията на „Роуминг като у дома“?**

Да. Стига мобилният Ви телефон да се регистрира поне веднъж на ден в националната Ви мрежа, то Вие ще се считате за пребиваващ на територията на Вашата държава, а не в роуминг. Няма значение дали през същия ден телефонът Ви се е регистрирал и в мрежа на друга държава-членка от ЕС (било то защото живеете в пограничен район или защото сте прекарвали част от деня в друга държава от ЕС).

Мобилният Ви оператор е задължен да Ви информира как да избегнете неосъзнато използване на роуминг.

**24. Ще мога ли да се възползвам от условията на „роуминг като у дома“ без риск от превишаване на лимитите, ако пътувам само две – три седмици годишно в други държави от ЕС?**

Да. Просто трябва да имате предвид, че ако във Вашия национален тарифен план имате неограничен интернет, обемът данни за роуминг може да бъде ограничен. Също така, ако имате включено голямо количество данни на много ниска цена във Вашия национален тарифен план, то в роуминг може да разполагате с ограничен обем данни.

Вашият оператор следва да Ви информира за политиката за справедливо ползване, която ще прилага за Вашия план.

**25. Притежавам предплатена карта за мобилни услуги. Имам ли право на „роуминг както у дома“?**

Да. Ако плащате на единица потребление и цената за един употребен GB данни е по-малка от 7,7 €/GB, Вашият оператор може да приложи лимит за потреблението на данни по условията на „роуминг както у дома“. Този лимит трябва да бъде равен най-малко на количеството данни, получено като оставащият Ви кредит (без ДДС) по предплатената карта към момента, в който започнете да употребявате данни в роуминг, се раздели на 7,7 €.

*Пример: Когато започнете да употребявате данни в роуминг, по Вашата предплатена карта са останали 13 € (10,8 € без ДДС). Следователно, с оставащия Ви кредит ще може да използвате най-малко  $10,8/7,7 = 1,4$  GB данни в роуминг.*

За разговори и SMS съобщения в роуминг, вие ще платите същата цена за единица потребление, каквато бихте платили и у дома.

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

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/faq/frequently-asked-questions-roam-home>