

## **КАКВО Е МЕЖДУНАРОДЕН РОУМИНГ**

Международният роуминг е услуга, която позволява на клиентите на предприятие, предоставящо мобилни електронни съобщителни услуги, да осъществяват и приемат гласови повиквания, да изпращат и получават кратки текстови и мултимедийни съобщения, да ползват интернет и да провеждат видео разговори, когато се намират извън територията на България, като запазят номера и мобилния си апарат непроменени.

Когато абонат на български мобилен оператор се намира на територията на България и осъществява гласови и видео повиквания, изпраща кратки и мултимедийни съобщения до чужбина, тези услуги нямат отношение към международния роуминг – не се таксуват като услуги, предоставени в роуминг, а се таксуват на цените, обявени в ценоразписа на предприятието съобразно конкретната международна зона, като международни повиквания или международни съобщения.

Възможно е, когато абонат на български мобилен оператор се намира в граничен район, да има несъзнателно потребление на международен роуминг. В тази връзка, абонатите следва да бъдат внимателни, когато се намират в гранични райони, с цел да избегнат несъзнателен роуминг.

## **РЕГУЛИРАНЕ НА МЕЖДУНАРОДНИЯ РОУМИНГ**

### **1. Регламент I:**

На 29 юни 2007 г. беше обнародван първият регламент, с който се регулира международният роуминг – Регламент (ЕО) № 717/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 27 юни 2007 година относно роуминга в обществени мобилни телефонни мрежи в рамките на Общността и за изменение на Директива 2002/21/ЕО (Регламент I). Чрез него се установи таван при таксуването на осъществените и приетите гласови повиквания на едро и на дребно по време на роуминг в рамките на Европейския съюз.

През 2009 г. обхватът на Регламент I беше разширен и беше удължен срокът на действието му.

### **2. Регламент II:**

С Регламент (ЕО) № 544/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 18 юни 2009 година за изменение на Регламент (ЕО) № 717/2007 относно роуминга в обществени мобилни телефонни мрежи в рамките на Общността и на Директива 2002/21/ЕО относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги (Регламент II) беше продължено поетапното намаление на цените на едро и на дребно на гласовите повиквания, беше установено максимално ценово равнище за предаване на кратки съобщения на едро и на дребно и беше поставено началото на ограничаване при цените за предаване на данни в роуминг на едро. С Регламент II за първи път на мобилните предприятия бяха наложени задължения за прозрачност и за въвеждане на лимит (финансов или обемен), с цел защита на потребителите от големи сметки при използване на мобилен интернет в роуминг.

### **3. Регламент III:**

Срокът на действие на Регламент II изтече на 30 юни 2012 г. След извършен анализ от страна на Европейската комисия (ЕК), беше приет Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (Регламент III). Регламент III е в сила от 1 юли 2012 г. и е със срок на действие до 30 юни 2022 г.

### **4. Регламент IV:**

В края на 2015 г. беше приет Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година 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 (Регламент IV).

С измененията на Регламент (ЕС) № 531/2012 се запазват досега наложените мерки и се поставят основите за премахването на надценките за роуминг в рамките на Съюза до средата на 2017 г.

Променя се основно начинът на тарифиране на роуминга. Това се случва на два етапа, подробно разгледани по-долу.

## 5. Обобщение на постигнатите резултати:

С Регламенти I, II и III досега са установени:

- максимални нива (таван) на цените на едро – цените, които българските мобилни оператори заплащат на чуждестранни мобилни оператори за гласови повиквания, за кратки текстови съобщения (SMS) и за пренос на данни (мобилен интернет);
- максимални нива (таван) на цените на дребно – цените, по които българските мобилни предприятия таксуват изходящите или приети обаждания на абонатите си, когато са в чужбина – Евротарифа за глас. Регламентът допуска изключения единствено по отношение на специални роуминг тарифи;
- максимални нива (таван) на цените на дребно – цените, по които българските мобилни предприятия таксуват регулирано SMS съобщение при роуминг – Евротарифа за SMS съобщения;
- максимални нива (таван) на цените на дребно за пренос на данни – Евротарифа за данни;
- въведен е лимит за роуминг на данни, който не надхвърля сумата от 50 евро (без ДДС) или друга предварително договорена сума. След достигане на тази сума трафикът на данни следва да бъде преустановен от българските мобилни предприятия не само в рамките на Европейския съюз, но и извън него, освен ако потребителите изрично не са заявили, че желаят да продължат да използват услугата;
- прозрачност за потребителите по отношение на цените в роуминг – потребителите да получават кратки съобщения, „pop-up“ екрани и др. при пресичане на границите в рамките на Европейския съюз и извън него с информация за цените, които се очаква да заплатят за осъществяване и приемане на обаждания, за изпращане на кратки съобщения и за използване на мобилен интернет. Текстовите съобщения също трябва да съдържат безплатен номер за допълнителна информация и номер за спешни повиквания;
- други мерки, свързани с предотвратяването на несъзнателен роуминг – доставчиците на роуминг услуги следва да предоставят информация как да бъде избегнат неволен роуминг и да предприемат разумни стъпки за защита на потребителите от заплащане на роуминг услуги докато се намират в собствената си страна;
- други мерки, свързани с предотвратяването на несъзнателен роуминг и неконтролируемото и автоматично свързване с интернет и потребление на данни – доставчиците на роуминг услуги следва да информират своите клиенти за риска от автоматично и неконтролируемо свързване с интернет и потребление на данни; същите следва да осигурят информация на потребителите как да изключат тези автоматични свързвания за изтегляне на данни (обновяване на софтуер и др.), за да избегнат неконтролируемо консумиране на услуги за предаване на данни в роуминг.

С измененията в Регламент III, извършени с Регламент IV, се променя изцяло подходът при таксуване на роуминг услуги на дребно. Крайната цел е от средата на 2017 г. пътуващите абонати в рамките на Европейския съюз и Европейското икономическо пространство (ЕС/ЕИП, Европейска общност) да не заплащат допълнително за използването на роуминг услуги, когато потреблението им е в рамките на разумното.

## ТАКСУВАНЕ НА РОУМИНГ УСЛУГИТЕ ОТ 30 АПРИЛ 2016 Г.

Считано от 30 април 2016 г., потреблението в роуминг **в рамките на Европейската общност** се таксува, като към националната цена на дребно за мобилни услуги се добави надценка, не по-голяма от цената на едро, която доставчиците заплащат помежду си за предоставянето на роуминг услугата. Цената плюс надценката не следва да надвишава определен таван, показан в таблиците по-долу. Когато в даден абонаментен план националната цена на дребно превишава тавана, предприятието не следва да добавя надценка върху нея за услугите в роуминг и в този случай услугата в роуминг ще се таксува така, както се таксува на територията на България.

Таксуването на входящите повиквания в роуминг е на секунда, а на изходящите – на секунда след първоначален минимален период на таксуване, който не надвишава 30 секунди. Когато в плана на абоната се прилага различен начин на таксуване (напр. на минута – 60/60), е възможно да се получи разминаване между отчетените като изговорени минути в роуминг и таксуваната надценка. Таксуването на преноса на данни е на 1 KB, освен за MMS съобщения, които може да се таксуват на бройка.

**Максимални стойности на тарифите за глас, SMS и данни:**

Ценови граници за гласови роуминг повиквания		от 01.07.2014	от 30.04.2016**	от 15.06.2017
Цени в евро (EUR) за минута, без ДДС	Изходящо повикване	0.19	Национална цена + до 0.05	Национална цена
	Входящо повикване	0.05	0.0114	0
Цени в български лева (BGN) за минута, с ДДС	Изходящо повикване	0.446	Национална цена + до 0.117	Национална цена
	Входящо повикване	0.117	0.026	0

Ценови граници за кратки роуминг съобщения (SMS)		от 01.07.2014	от 30.04.2016**	от 15.06.2017
Цени в евро, без ДДС, за SMS съобщение		0,06	Национална цена + до 0.02	Национална цена
Цени в български лева (BGN) с ДДС, за SMS съобщение		0,141	Национална цена + до 0.046	Национална цена

Ценови граници за пренос на данни в роуминг		от 01.07.2014	от 30.04.2016**	от 15.06.2017
Цени в евро, без ДДС, за 1 МВ*		0,20	Национална цена + до 0.05	Национална цена
Цени в български лева (BGN) с ДДС, за 1 МВ*		0,469	Национална цена + до 0.117	Национална цена

\*Определената цена е на МВ, но таксуването се извършва на КВ

\*\*След 30 април 2016 г. цената за изходящо повикване в роуминг, равна на националната цена + до 0.117 лв./мин. (с ДДС), не трябва да надвишава 0.446 лв./мин. (с ДДС). За данни националната цена + до 0.117 лв./мин. (с ДДС) не трябва да надвишава 0.469 лв./МВ (с ДДС). За кратки текстови съобщения (SMS) националната цена + до 0.046 лв. (с ДДС) не трябва да надвишава 0.141 лв. (с ДДС).

**Какво е национална цена** – съгласно дефиницията в чл. 7, ал. 1, буква б) от регламента, „национална цена на дребно“ означава единична национална цена на дребно на доставчик на роуминг услуги, приложима за изходящи повиквания и изпратени SMS съобщения (и в двата случая генерирани и терминирани в различни обществени съобщителни мрежи в рамките на същата държава-членка), както и за данни, потребени от даден клиент.

Всеки абонаментен план, предлаган от българското мобилно предприятие на неговите абонати, може да има различни национални цени.

**Особени случаи, когато в плана Ви са включени определени обеми услуги срещу месечна такса**

Извън случая, в който услугите в роуминг се таксуват съобразно посочените по-горе цени, е възможно да се приложи различен метод при таксуването, когато в плана Ви са включени определени обеми услуги. Тези хипотези се онагледяват със следните примери:

### **Пример 1:**

Вие имате договор с българско мобилно предприятие срещу месечен абонамент да използвате: 500 минути към всички национални мрежи, мобилни и фиксирани, 100 SMS съобщения и 1000 МВ интернет.

След изчерпването на включените в абонамента минути цената за повикване е 0.20 лв./мин., а за SMS съобщение – 0.12 лв.

Как ще ви таксуват когато сте в чужбина, в държава от ЕС/ЕИП?

Провели сте 50 минути изходящи разговори в рамките на ЕС/ЕИП, изпратили сте 20 SMS съобщения, използвали сте 100 МВ интернет, тогава към сметката ви ще бъдат таксувани не повече от  $50 \cdot 0.117$  (за изходящите разговори) +  $20 \cdot 0.046$  (за съобщенията) +  $100 \cdot 0.117$  (за интернета) = 5.85 + 0.96 + 11.70 = 18.47 лв. с ДДС. В същото време, от включените услуги в абонаментния план ще са останали:

500 – 50 = 450 минути,

100 – 20 = 80 SMS съобщения,

1000 – 100 = 900 МВ интернет.

Същите можете да ползвате след завръщането си в България.

Ако сте използвали всички включени в абонамента минути преди заминаването си, тогава за изговорените в роуминг изходящи минути ще заплатите:  $50 \cdot (0.20$  (цената на дребно) + 0.117 (надценката) = 15.85 лв. с ДДС, вместо 5.85 лв., защото в този случай не разполагате с включени минути в плана – същите са изчерпани преди потреблението в роуминг.

### **Пример 2:**

Вие имате договор с българско мобилно предприятие срещу месечен абонамент да използвате: 500 минути само към мрежата на оператора, чиито услуги ползвате; неограничени минути към определена група;

минутите към други мрежи се таксуват по 0.32 лв./мин.

В плана нямате включени SMS съобщения и интернет, като уговорената цена на SMS съобщение е 0.14 лв., а на МВ – 0.25 лв.

Провели сте 50 минути изходящи разговори в рамките на ЕС/ЕИП, изпратили сте 20 SMS съобщения, използвали сте 100 МВ интернет – към сметката Ви ще бъдат таксувани  $50 \cdot (0.32 + 0.117) + 20 \cdot 0.14 + 100 \cdot (0.25 + 0.117) = 50 \cdot 0.437 + 2.80 + 100 \cdot 0.367 = 61.35$  лв. с ДДС.

Минутите към собствената мрежа на оператора не се отчитат в роуминг и за тях се прилага стандартно таксуване, а не само начисляване на надценка, както е в пример 1.

При завръщането Ви минутите в пакета ще са непроменени и ще Ви се полагат в пълен обем.

Досега, съгласно Регламент III, българските предприятия, предоставящи мобилни електронни съобщителни услуги, бяха задължени да предоставят възможност на всички крайни потребители да се възползват от цените, съобразно евротарифите. Считано от 30 април 2016 г., се въвежда нов метод на тарифиране, при който абонатите се таксуват, като за основа се използва националната цена на дребно, уговорена в тарифния план. За услугите (повиквания, кратки съобщения и пренос на данни), използвани в роуминг, абонатите ще заплатят националната цена плюс надценка, която не може да бъде по-висока от посочената в таблицата по-горе. Заплащаната цена не може да надвишава праговете, определени по-горе, освен когато цената по тарифен план е по-висока от тези прагове. В случай че националната цена на дребно е по-висока, абонатът ще заплаща същата цена и за потреблението в роуминг.

Доставчиците на роуминг не следва да прилагат надценки за получени регулирани SMS съобщения при роуминг или получени съобщения по гласовата поща при роуминг. Това не засяга другите приложими такси, например таксите за прослушване на такива съобщения.

Доставчиците на роуминг могат да предлагат, а роуминг клиентите могат да избират изрично роуминг тарифа, която е различна от горепосочената. Доставчикът на роуминг е задължен да напомня на тези роуминг клиенти какви предимства при роуминг биха загубили в такъв случай.

### **Информация, публикувана на интернет страниците на предприятията**

Предприятия в България, предоставящи международни роуминг услуги
„Мобилтел” ЕАД (М-тел)
„Теленор България” ЕАД (Теленор)
„Българска телекомуникационна компания” ЕАД (БТК, Виваком)

Подробности за начина на таксуване на услуги в роуминг, лимити за данни в роуминг, пакети от услуги, както и условията за преминаване от и към всички тях, можете да намерите на следните адреси на мобилните предприятия:

- „Мобилтел” ЕАД:
  - <http://www.mtel.bg/promeni-rouming>
  - <http://www.mtel.bg/tarifni-planove>
- „Теленор България” ЕАД:
  - <http://www.telenor.bg/bg/content/роуминг>
- „Българска телекомуникационна компания” ЕАД:
  - <https://www.vivacom.bg/304>
  - <https://www.vivacom.bg/bg/residential/ceni-i-uslugi/mobilni-uslugi/rouming>;

## **Осигуряване на прозрачност**

Регламентът задължава предприятията, предоставящи мобилни електронни съобщителни услуги, да осигуряват прозрачност за роуминг клиентите относно цените, на които ще се таксуват услугите в роуминг. Това задължение важи и в случаите, когато съответният роуминг клиент пътува извън Европейската общност.

При сключване на абонамент доставчиците на роуминг предоставят на всички клиенти пълна информация за приложимите цени за роуминг. Освен това, те предоставят на роуминг клиентите си и актуализирана информация за приложимите цени за роуминг без неоснователно забавяне при всяка промяна в тези цени. Впоследствие доставчиците на роуминг са задължени да изпращат съобщение за напомняне в разумни интервали от време на всички клиенти, които са избрали друга тарифа.

## **Защитни механизми при потребление на данни в роуминг**

Регламентът задължава доставчиците на роуминг да предоставят на всички свои роуминг клиенти възможността да избират изрично и безплатно услуга, чрез която се предоставя своевременно информация относно достигнатото потребление, изразено като обем или в паричната единица, в която роуминг клиентът получава сметките си за регулираните услуги за роуминг на данни, като тази информация гарантира, че без изрично съгласие на клиента натрупаната сума за регулирани услуги за роуминг на данни за определен период на използване на услугите, с изключение на MMS съобщенията, таксувани на бройка, не превишава определена парична граница.

Доставчиците на роуминг са задължени да осигуряват една или повече максимални граници за потребление за определени периоди на използване на услугите – парична граница или граница, изразена в обем. Абонатът може да избере границата, а, в случай че не е избрал такава, се прилагат границите по подразбиране, уредени в регламента. Паричната граница по подразбиране се доближава до сумата от 50 EUR за дължими такси за период на фактуриране от един месец (без ДДС) и не може да я надхвърля. Границата по отношение на обем по подразбиране съответства на парична сума, която не надхвърля 50 EUR за дължими такси за период на фактуриране от един месец (без ДДС).

С цел да бъдат защитени абонатите от големи сметки, регламентът задължава доставчиците да изпращат съобщения до абонатите относно потреблението на данни. Такива съобщения се изпращат в следните случаи:

1. когато услугите за роуминг на данни достигнат 80 % от договорената парична граница или граница по отношение на обема;

2. когато паричната граница или границата по отношение на обем изглежда, че ще бъде превишена.

При достигането на границата предприятието е задължено да ограничи услугата. Ако абонатът желае предоставянето на услугата да продължи, въпреки достигането на сумата/обема, същият може да заяви това по начина, описан в изпратеното съобщение.

Предприятието е задължено да осигури посочените защитни механизми и при ползването на услугата извън Европейския съюз. В тези случаи е важно да се има предвид, че, ако операторът на посетената мрежа в посетената държава извън Съюза не позволява на доставчика на роуминг да наблюдава потреблението на своите клиенти в реално време, е възможно на абоната да не бъде изпратена своевременно информация и услугата да не бъде своевременно ограничена. Поради тази причина доставчиците са задължени при влизането на техни абонати в такава държава същите да бъдат незабавно уведомени, че няма информация относно извършеното потребление, нито гаранция, че няма да бъде превишена определена парична граница.

## **Отразяване на потреблението в роуминг в месечните сметки**

Възможни са случаи, при които натрупаното потребление в роуминг се отразява по текущата сметка с известно закъснение, тъй като отразяването зависи от информацията, предоставена от чуждестранните мобилни оператори на българския мобилен оператор.

## **СПЕЦИАЛНИ РОУМИНГ ТАРИФИ**

Доставчиците на роуминг могат да предлагат, а роуминг клиентите могат да избират изрично роуминг тарифа, която е различна от горепосочената. Доставчикът на роуминг е задължен да напомня на тези роуминг клиенти какви предимства при роуминг биха загубили в такъв случай.

Независимо от изричния си избор, роуминг клиентите могат във всеки един момент да поискат да преминат обратно към горепосочената тарифа или да я сменят. Прехвърлянето се извършва в рамките на един работен ден след получаването на искането, то е безплатно и не е обвързано с условия или ограничения, свързани с други елементи на абонамента, различни от роуминга. Доставчиците на роуминг могат да отложат прехвърляне до изтичането на определен минимален период, не по-дълъг от два месеца, от началото на прилагане на предишната роуминг тарифа.

За разлика от таксуването в роуминг в зависимост от тарифния план, при специалните роуминг тарифи не съществува ограничение на максималните нива на цените на дребно. При тях може да се предлагат условия извън ЕС/ЕИП, които да са по-изгодни за абонатите при пребиваване извън ЕС/ЕИП.

## **ПАКЕТИ ЗА УСЛУГИ В РОУМИНГ**

Освен таксуване в зависимост от тарифния план и специални тарифи, мобилните предприятия в България предлагат на своите абонати и пакети за услуги в роуминг. Пакетите могат да се активират с всички тарифни планове и са с различна валидност (1, 3, 7 дни) и с различни обеми включени услуги.

## **САМОЛЕТНИ И КОРАБНИ МРЕЖИ**

Мобилните предприятия в България предлагат услугата роуминг докато сте на борда на самолет или кораб. Дестинациите, при които може да се използва услугата роуминг, докато сте в самолет или на кораб, можете да намерите на интернет страниците на мобилните предприятия. Трябва да знаете, че цените за тези дестинации са значително по-високи от наземните. Цените са публикувани от предприятията.

## **УСЛУГИ С ДОБАВЕНА СТОЙНОСТ**

Регламентът не предвижда в съобщенията, с които предприятията предоставят персонализирана информация за приложимите цени при роуминг, да се съдържат и цените на услуги с добавена стойност. Възможно е цените на повикванията към номера, чрез които се предоставят услуги с добавена стойност, да са по-високи от стандартните цени. Абонатите следва да бъдат внимателни при престоя си в посетената държава при осъществяването на повиквания към такива номера. Такива номера може да бъдат например номерата за контакт с железници, с транспортни компании и други подобни. Възможно е дори конкретните номера да са обявени за безплатни в съответната държава или за такива със стандартно таксуване, но повикванията на роуминг клиентите към тези номера се таксуват като услуги с добавена стойност.

Роуминг клиентите могат да получат подробна информация за цените на повикванията към номера с добавена стойност от интернет страниците на предприятията и на телефона за безплатна връзка с предприятието, посочен в полученото съобщение при влизането в държавата.

## **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИТЕ НА ДРЕБНО**

Всеки мобилен оператор е задължен чрез съобщение да предоставя на потребителите, автоматично, без неоснователно забавяне и безплатно, при влизането на потребителя в държава, различна от тази, в която е неговата местна мрежа, основна персонализирана информация за цените за роуминг на дребно (с включен ДДС), които се прилагат за осъществяването и приемането на повиквания от този клиент, за изпращането на SMS съобщения и за трафик на данни в посетената държава. Тези

изисквания към мобилните оператори се прилагат и по отношение на гласовите повиквания, SMS услугите и трафика на данни в роуминг, използвани от пътуващи извън Съюза клиенти.

Основната персонализирана ценова информация включва:

- максималната цена, която може да бъде начислена на клиента съгласно тарифния му план за осъществяване на повиквания на територията на посетената държава и към държавата, в която е неговата местна мрежа, за приемане на повиквания, за изпращане на регулирани SMS съобщения и за трафик на данни при престоя в посетената държава;
- безплатен номер за получаване на по-подробна информация и информация относно възможността за достъп до услуги при спешни случаи чрез безплатно набиране на европейския номер за спешни повиквания „112”.

Всеки абонат, съгласно разпоредбите на Регламента, има право да поиска и да получи безплатно по-подробна персонализирана ценова информация за цените за роуминг, които се прилагат в посетената мрежа за гласови повиквания и SMS съобщения, както и информация относно мерките за прозрачност, приложими съгласно настоящия регламент, чрез мобилно гласово повикване или чрез SMS. Искането се отправя на безплатен номер, определен за целта от местния доставчик.

Персонализирана ценова информация		
Предприятия	Достъп до информация за потребителя	
	Изпращане на SMS известие	Безплатен телефонен номер
„Мобилтел” ЕАД	Да	+359 88 137
„Теленор България” ЕАД	Да	+359 89 123
„Българска телекомуникационна компания” ЕАД	Да	+359 87 123 +359878009120

При сключване на договор за абонамент предприятията, предоставящи мобилни електронни съобщителни услуги са длъжни да предоставят на всички потребители пълна информация за приложимите цени за роуминг. Освен това те предоставят на роуминг клиентите си и актуализирана информация за приложимите цени за роуминг без неоснователно забавяне при всяка промяна в тези цени.