

Информация за международния роуминг (актуална към 08.06.2017 г.)

Какво е международен роуминг

Международният роуминг позволява на клиентите на българските мобилни оператори да осъществяват и приемат гласови повиквания, да изпращат и получават кратки текстови и мултимедийни съобщения (SMS-и и MMS-и) и да ползват интернет с техните български номера, докато се намират извън България. Това е т.нар. **роуминг на дребно**.

За ползването от клиента услуги доставчикът на роуминг плаща на оператора в чужбина, за да използва мрежата му. Това е т.нар. **роуминг на едро**.

Условията за ползване на роуминг са част от договорната връзка между клиента и оператора. Условията за роуминг може да са уредени в индивидуалния договор и/или в приложимите общи условия на оператора (за повече подробности, вижте раздел „Осигуряване на прозрачност“ по-долу).

Информация за международния роуминг е публикувана на интернет страниците на операторите, предоставящи роуминг услуги.

Важно е да знаете, че:

➤ Когато абонат на български мобилен оператор с български номер се намира на територията на България и осъществява повиквания и изпраща съобщения до чужбина, този абонат не ползва роуминг услуги. Ако звъните или изпращате съобщения към клиент на български оператор с български номер, който се намира в чужбина, Вие не ползвате роуминг и тези услуги не Ви се таксуват като роуминг услуги, а като стандартни такива (все едно общувате със съответния клиент в България). Ако звъните или изпращате съобщения към клиент на чужд оператор, независимо къде се намира този клиент (в България или чужбина), в тези случаи се касае за **международни повиквания и международни съобщения**, които се таксуват съобразно ценоразписа на оператора.

➤ Към настоящия момент **са регулирани (определени) единствено цените на роуминг услугите (гласови повиквания, SMS-съобщения и предаване на данни), ползвани в рамките на Европейското икономическо пространство** (страните от Европейския съюз, Исландия, Норвегия и Лихтенщайн). Цените на роуминг услугите в другите държави и на международните разговори и съобщения не са регулирани. Швейцария не е сред страните, в които важат регулираните роуминг цени.

➤ Възможно е, когато клиент на български мобилен оператор се намира в граничен район, да реализира **несъзнателно потребление на международен роуминг. Включително, възможно е малко преди достигането и след преминаване на границата с България клиентът все още да е регистриран в мрежата на чужд оператор**. Следва да бъдете внимателни, когато се намирате в гранични райони, с цел да избегнете несъзнателен роуминг. Препоръчително е ръчно да изберете мрежата, в която искате да ползвате услугите, за да избегнете таксуването им като роуминг услуги. Несъзнателното потребление на международен роуминг, особено на мобилни данни, може да доведе до начисляването на значителни суми. Цените на роуминг услугите в съседни на България държави, които не членуват в Европейския съюз (Македония, Сърбия и Турция), са високи.

История на роуминг регулацията в рамките на Европейския съюз, постигнати и целени резултати

Вече 10 години в рамките на Европейския съюз се работи активно за намаляване на потребителските цени на роуминга. Този процес е пряко свързан с процеса по намаляване на цените на едро.

Представяме Ви кратък исторически преглед на тези процеси:

1. Регламент I:

През 2007 г. е обнародван първият регламент, с който се регулира роумингът в рамките на Европейския съюз – 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). С него е установен таван на цените на гласовите повиквания на едро и на дребно по време на роуминг в рамките на Европейския съюз.

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) продължава процесът по поетапно намаляване на цените на едро и на дребно на гласовите повиквания, установено е максимално ценово равнище за предаване на кратки съобщения на едро и на дребно и е поставено началото на ограничаването на цените за предаване на данни в роуминг на едро. С Регламент II за първи път на мобилните предприятия са наложени задължения за прозрачност и за въвеждане на лимит, 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, е 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. Със съответния регламент са въведени евротарифи, уреждащи цените на дребно на повикванията, кратките текстови съобщения и мобилните данни.

4. Регламент IV:

В края на 2015 г. е 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 този регламент се изменя Регламент III. С измененията се запазват наложените до този момент мерки и се поставят основите за изравняването на националните цени на дребно с цените на роуминга в рамките на Европейския съюз. Със съответните изменения е предвиден преходен период от 30 април 2016 г. до 15 юни 2017 г., през който е разрешено таксуването на регулираните роуминг услуги на дребно на националната цена на дребно с добавяне на надценки (цените на едро). Планирано е премахване на надценките от 15 юни 2017 г., като този резултат е пряко обвързан с редица съпътстващи мерки, включително такива, свързани с намаляване на цените на едро.

5. Обобщение на постигнатите резултати:

С Регламенти I, II и III досега са установени:

- максимални нива (тавани) на цените на едро;
- максимални нива (тавани) на цените на дребно;
- защитен лимит за роуминг на данни, който не надхвърля сумата от 50 евро (без ДДС) или друга предварително договорена сума;
- правила за прозрачност и защитни мерки за потребителите;
- мерки, свързани с предотвратяването на несъзнателен роуминг.

С измененията на Регламент III, извършени с Регламент IV, се променя изцяло подходът на таксуване на роуминг услуги на дребно, с цел от 15.06.2017 г. пътуващите клиенти в рамките на Европейския съюз да не заплащат допълнително за използването на роуминг услуги, когато потреблението им е в рамките на разумното.

Реформите в роуминг регулацията целят да осигурят на крайните потребители необходимото доверие и защита, така че те да останат свързани, докато пътуват в Европейския

съюз. Роуминг регулацията, която ще се прилага от 15 юни 2017 г., е резултат на дългогодишни усилия, като приемането ѝ е свързано с множество анализи на потреблението и на пазарите на роуминг услуги и на свързаните с тях обществени отношения. В резултат на тези усилия, потребителите в Европейския съюз ще могат да ползват роуминг услуги при същите условия, както в своите държави.

Съответните реформи са гаранция и за доброто функциониране на вътрешния пазар в ЕС като пространство без граници, в което свободното движение на стоки, хора, услуги и капитали е осигурено.

Законодателство

За Ваше удобство, на нашата страница в интернет публикуваме електронни препратки към регламентите, в които можете да намерите подробна информация за регулацията на роуминга. Публикуваме и Насоките на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения за роуминга на дребно, които трябва да се съблюдават при прилагането на съответните регламенти.

- Електронна препратка към 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:
(<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=celex%3A32012R0531>)
- Електронна препратка към 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: (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>)
- Електронна препратка към Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286 на Комисията от 15 декември 2016 година за определяне на подробни правила относно прилагането на политика за справедливо ползване и относно методиката за оценяване на устойчивостта на премахването на надценките на дребно за роуминг, както и относно заявлението, което се подава от доставчика на роуминг за целите на тази оценка: (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32016R2286>)
- Електронна препратка към Насоките за роуминг на дребно, приети от Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения:
(http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practice_s/guidelines/7005-berec-guidelines-on-regulation-eu-no-5312012-as-amended-by-regulation-eu-no-21202015-excluding-articles-3-4-and-5-on-wholesale-access-and-separate-sale-of-services)

„Роуминг както у дома“ (RLAH) от 15 юни 2017 г.

От 15 юни 2017 г. клиентите вече няма да бъдат таксувани допълнително за роуминг в държавите от Европейското икономическо пространство (ЕИП). Съответното правило цели въвеждането на „роуминг както у дома“. Също така, на тези клиенти няма да се налагат директни или индиректни такси или надценки, за да им се осигури възможност да ползват роуминг в ЕИП.

RLAH означава, че след 15 юни 2017 г. цените на повикванията, SMS-ите и мобилния интернет в ЕИП ще бъдат равни на **национални цени на дребно** за съответните мобилни услуги, приложими към избрания от потребителя тарифен план. Тези цени ще се прилагат за клиентите, които спазват приетите от операторите **политики за справедливо ползване** (вижте информацията в раздел „Политика за справедливо ползване“ по-долу).

В резултат на въвеждането на RLAH, клиентите ще могат да ползват включените обеми услуги в плановете им при същите условия, както в държавата на техния оператор (в това число, включените в плана минути за разговори (към други национални мрежи), SMS-и (към други национални мрежи) и данни, без допълнително заплащане).

Съответните услуги ще се приспадат от включените в тарифния план лимити за съответните мобилни услуги.

Националните цени на дребно при повикванията и SMS-ите са цените към други национални мрежи – т. нар. off-net цени. В тази връзка, важно е да имате предвид, че в роуминг ще се черпи от обемите услуги към други мрежи. Например, ако сте абонат на даден оператор,

ще можете да ползвате в роуминг **обемите минути и SMS-и към други мрежи, не тези към мрежата на Вашия оператор или към мрежи в чужбина за осъществяване на международни разговори**. До изчерпването на тези обеми, услугите няма да се таксуват допълнително. След изчерпването им или в случай че такива обеми не са включени в плана, услугите ще се таксуват на цените за мобилни услуги към абонати на други национални мрежи.

Налагане на директни или индиректни такси или надценки, за да се осигури възможност за ползване на роуминг в ЕИП, би било налице например ако два иначе идентични плана се различават само по месечната абонаментна такса и планът с включен роуминг е по-скъп. Тези практики са забранени, с цел да не се допусне заобикаляне на RLAN.

Политика за справедливо ползване

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

Основен принцип на политиката за справедливо ползване

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

Елементи на политиката за справедливо ползване

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

Обичайно пребиваване и стабилни връзки

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

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

Наблюдение на преобладаващото присъствие и потребление

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Отворени пакети за данни

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

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

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

Примери за отворени пакети за данни

А) Пакети с неограничен обем данни

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

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

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

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

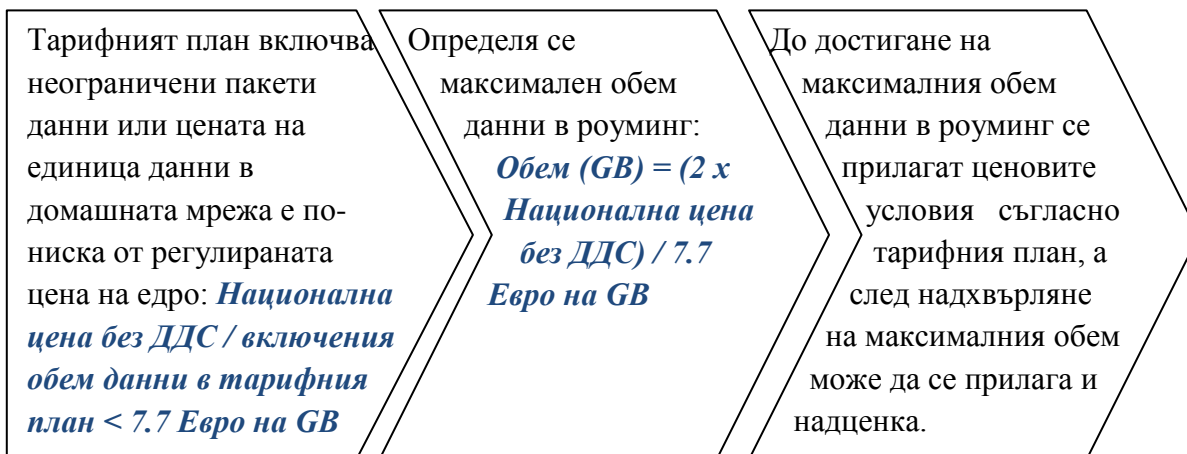
При пакети, включващи и други услуги, освен мобилните, както и при пакети, в цената на които е включена субсидия за крайно устройство, за основа при изчисленията се взема само таксата за мобилните услуги.

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

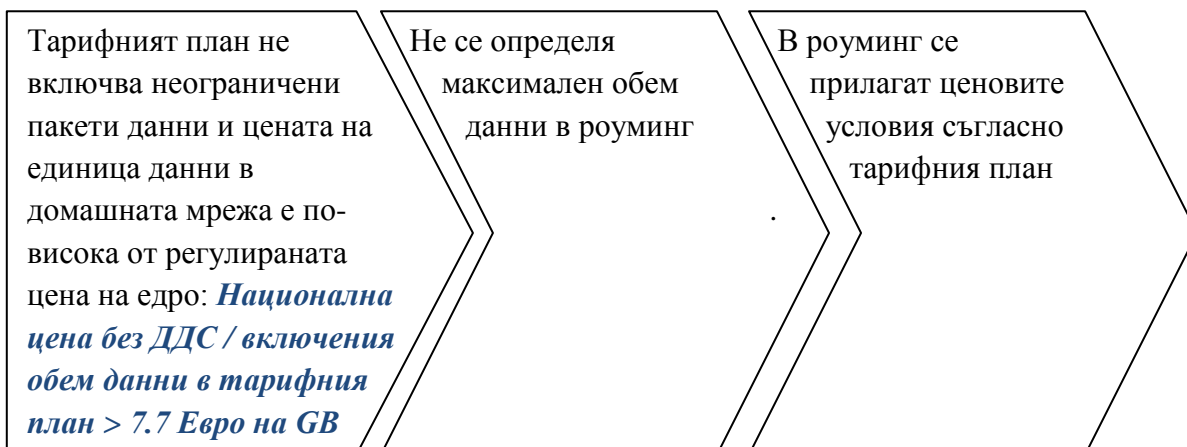
При отворените пакети за данни операторът може да определи лимит за данните в роуминг при спазването на изрично предвидени от Европейската комисия правила. В тези случаи клиентът може да ползва обем данни на националната цена на дребно, равностоен най-малко на двукратния обем, който се получава, като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

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

Случай 1:



Случай 2:



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

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

доставчикът може да добави към надценката националната цена на мобилните данни, без да се превишава сумата от 0,469 лв./МВ с ДДС.

Как се изчислява обемът данни в роуминг при отворените пакети

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

Пример 1

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

Пример 2

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

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

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

Предплатени тарифни планове

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

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

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

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

Налагане на надценки

Операторът може да наложи надценки за потреблението на роуминг услуги в следните случаи:

1) когато клиентът не представи доказателства за обичайно пребиваване и стабилни връзки с държавата, в която операторът предоставя услуги;

2) при установена злоупотреба и неправомерно ползване;

3) при превишаване на съответния обем за данни в роуминг, изчислен съобразно политиката за справедливо ползване;

4) при превишаване на обема данни за роуминг при предплатените тарифи.

Надценките, които могат да бъдат начислени, са максималните цени на едро за роуминг. При добавянето им към националната цена на дребно не следва да се превишават следните цени:

1. За изходящи повиквания – 0.446 лв./мин. (с ДДС);

2. За данни – 0.469 лв./МВ (с ДДС);

3. За кратки текстови съобщения – 0.141 лв./мин. (с ДДС).

В случай че националните цени на дребно на услугите превишават горепосочените цени, се начисляват националните цени (без надценка).

Операторите нямат право да таксуват надценки за получените регулирани роуминг съобщения или съобщения по гласовата поща, но може да таксуват прослушването на съобщенията, получени по гласова поща.

План за намаляване на цените на едро за роуминг на данни в ЕС

Цените на едро имат значение при определянето на дадени пакети за данни като отворени такива, както и за изчисляването на обема данни за потребление в роуминг при отворените пакети. Тези цени са и максималните надценки, които могат да се налагат при превишаване на обема данни, определен в съответствие с политиката за справедливо ползване.

Предвидено е поетапно намаляване на таваните на цените на едро за роуминг на данни до 2022 година, както следва:

- 7.7 евро на гигабайт от 15 юни 2017 г.;
- 6 евро на гигабайт от 1 януари 2018 г.;
- 4.5 евро на гигабайт от 1 януари 2019 г.;
- 3.5 евро на гигабайт от 1 януари 2020 г.;
- 3 евро на гигабайт от 1 януари 2021 г.;
- 2.5 евро на гигабайт 1 януари 2022 г.

Методи на таксуване на услугите в роуминг

Операторите таксуват изходящите повиквания в роуминг на секунда, като могат да прилагат първоначален минимален период на таксуване към изходящите повиквания, който не надвишава 30 секунди. Мобилните данни се таксуват на база килобайт пренесени данни, освен за MMS-съобщения, които може да се таксуват на бройка. В този случай цената на дребно, която доставчик на роуминг може да начисли на свой роуминг клиент за изпращане или получаване на MMS-съобщение при роуминг, не надвишава максималната цена на дребно за регулирани услуги за роуминг на данни.

Операторите могат да налагат горепосочените таксуващи интервали и само при налагането на надценки.

Препратки към информация

Към настоящия момент българските оператори са публикували следната информация за политиките за справедливо ползване, които ще прилагат:

- ✓ <https://www.vivacom.bg/bg/156>
- ✓ <http://www.vivacom.bg/bg/files/6702-roaming-regulation-2017-fair-use-policy.pdf>
- ✓ <http://www.mtel.bg/promeni-roaming>
- ✓ <http://www.telenor.bg/content/роуминг#eu-regulation>
- ✓ http://www.telenor.bg/sites/default/files/terms_and_conditions_gsm-umts_lte_telenor_ver26052017.pdf

Информация е публикувана и на интернет страницата на Европейската комисия:

http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-17-913_bg.htm.

Възможност за прилагане на надценка за роуминг услуги на дребно, за да се осигури устойчивостта на националния модел на таксуване

При определени и изключителни обстоятелства и след 15 юни 2017 г. операторите ще могат да налагат за ограничени периоди от време надценки за предоставяните роуминг услуги. Налагането на надценки ще бъде възможно след получаването на разрешение от националните регулаторни органи (в България – Комисията за регулиране на съобщенията). За да получат такова разрешение, доставчиците ще следва да подадат заявление, придружено от доказателства за това, че не са в състояние да възстановят разходите си, при което устойчивостта на техния модел на национално таксуване би била застрашена.

Осигуряване на прозрачност

Операторите са задължени да осигуряват прозрачност относно цените и условията, при които ще се таксуват услугите в роуминг.

Информация в договорите и общите условия

Операторите следва да посочват в договорите, които включват роуминг услуги на дребно, основните характеристики на предоставяните роуминг услуги на дребно, включително информация за:

- а) конкретния тарифен план или тарифни планове и за всеки тарифен план – видовете предлагани услуги, включително обемите на услугите;
- б) ограничения върху потреблението на регулирани роуминг услуги на дребно, предоставяни на приложимите национални цени на дребно, по-специално количествена информация за начина, по който се прилага политиката за справедливо ползване по отношение на основното ценообразуване, обема или други параметри на предоставяната конкретна регулирана роуминг услуга на дребно.

Публикуване на информация и уведомяване за промени

Операторите следва да публикуват информацията, касаеща роуминга, включително прилаганите от тях политики за справедливо ползване.

Операторите са задължени да предоставят на клиентите си и актуализирана информация за приложимите цени за роуминг без неоснователно забавяне при всяка промяна в тези цени.

Уведомяване при ползване на роуминг

За да обърне внимание на роуминг клиента за това, че ще му бъде начислена цена за роуминг при повикване или при изпращане на SMS-съобщение, операторът е задължен да информира този клиент при влизането му в държава, различна от тази на неговия местен доставчик, автоматично, без неоснователно забавяне и безплатно за цените за роуминг (с включен ДДС), които се прилагат за осъществяването и приемането от този клиент на повиквания и за изпращането на SMS-съобщения в посетената държава. Когато клиентът влиза в държава-членка на ЕИП, операторът е задължен да информира този клиент и за политиката за справедливо ползване и за надценките, които се налагат (ако прилага политика за справедливо ползване).

Ако прилагат политика за справедливо ползване, операторите са задължени да информират клиентите, когато бъде изразходван обемът за справедливо ползване, и да

посочват в уведомителното съобщение надценката, която ще се налага за допълнителното потребление.

Също така, операторът е задължен чрез автоматично съобщение да информира клиента, че последният използва регулирани услуги за роуминг на данни и да му предостави информация за цената на услугата. В съответното съобщение (когато услугата се ползва в държава-членка на ЕИП) трябва да се съдържа и информация за политиката за справедливо ползване и за надценките, които се прилагат при превишаването ѝ.

Когато се касае за държава-членка на ЕИП и операторът прилага политика за справедливо ползване, същият е длъжен да изпрати съобщение до абоната си, когато бъде изчерпан приложимият обем за справедливо ползване, като предупреди клиента за надценките, които ще се налагат за допълнителното потребление.

Всеки клиент има право да поиска да не му се изпращат уведомителни съобщения и право по всяко време и безплатно да поиска тази услуга да му бъде предоставена отново.

Защитни механизми при потребление на данни в роуминг

Операторите предоставят на своите 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 Европейския съюз 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.

Препоръчани и не препоръчани мрежи

Потреблението на роуминг услуги в държави извън Европейския съюз може да доведе до големи сметки за абонатите. Разходите за тези клиенти могат да се намалят, ако услугите се

потребяват в препоръчани мрежи (мрежи на конкретен чужд оператор). В тези държави клиентите могат ръчно да изберат съответната препоръчана мрежа, в която цените са по-ниски.

Алтернативни роуминг тарифи

Операторите имат възможност да предлагат, а роуминг клиентите могат да избират изрично роуминг тарифа, която е различна от стандартната (т.нар. алтернативна тарифа). Ако клиентът е избрал алтернативна тарифа, операторът следва да напомни на този клиент какви предимства при роуминг би загубил в такъв случай. Т.е., ако роуминг клиентът изрично пожелае да премине към алтернативна тарифа, операторът трябва да го уведоми за последиците от избора му и за предимствата на RLAN, които ще загуби в тези случаи. Уведомяването може да бъде направено с кратко текстово съобщение, с месечната сметка или по други начини, които да гарантират правото на информиран избор на клиента.

Независимо от изричния си избор, роуминг клиентите могат във всеки един момент да поискат да преминат обратно към стандартната тарифа или да я сменят. Операторът е задължен да смени тарифата съобразно избора на клиента в рамките на един работен ден след получаването на искането. Прехвърлянето е безплатно и не е обвързано с условия или ограничения, свързани с други елементи на абонамента, различни от роуминга. Операторите могат да отложат прехвърлянето до изтичането на определен минимален период, не по-дълъг от два месеца, от началото на прилагане на предишната роуминг тарифа.

На всички клиенти, избрали алтернативна тарифа, трябва да се напомня през разумни интервали от време (не по-малко от веднъж годишно), че са избрали алтернативна тарифа.

Операторите са длъжни да прилагат автоматично стандартната тарифа за роуминг за всички нови и съществуващи клиенти. Така, преди 15 юни 2017 г. операторите ще трябва да уведомят клиентите си, избрали алтернативни тарифи, за това, че ползват такива тарифи и да им предоставят възможността да останат на тези тарифи (ако същите отговарят на изискванията на регулацията). Операторите ще трябва да информират клиентите си за наличните опции и за предимствата, които ще загубят, ако изберат да останат на алтернативна тарифа (предимствата на RLAN).

За тази цел българските мобилни оператори са изпратили на абонатите на алтернативни тарифи съобщения, с които са ги информирали, че могат да останат на избраната преди 15 юни 2017 г. алтернативна тарифа, а, ако не потвърдят желанието си за това, ще преминат автоматично към стандартната тарифа.

Ако операторите направят промени в техните роуминг тарифи, без тези промени да произтичат от роуминг регулацията, клиентите имат право да се откажат от договорите си.

Самолетни и корабни мрежи

Мобилните предприятия в България предлагат услугата роуминг докато сте на борда на самолет или на 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 на интернет страниците на предприятията.

Услуги с добавена стойност

Операторите не са задължени да включват в съобщенията, които се изпращат до клиентите при влизането им в други държави, цените на услугите 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, транспортни компании и др. Възможно е дори конкретните номера да са обявени за безплатни в съответната държава или за такива със стандартно таксуване, но повикванията на роуминг клиентите към тези номера да се таксуват като услуги с добавена стойност.

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