

Становище на Комисията за регулиране на съобщенията относно съдържанието на съобщения, изпращани до роуминг клиентите, ползващи отворени пакети за данни, при влизането им в държави членки на Европейското икономическо пространство

В Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията) постъпи писмо от „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД (МТЕЛ), съдържащо информация за кратките текстови съобщения, които се изпращат на роуминг клиентите, ползващи отворени пакети за данни, при влизането на тези клиенти в друга държава членка на Европейското икономическо пространство (ЕИП). С писмото МТЕЛ предоставя информация на комисията, че на клиентите на отворени пакети на данни, които не са активирали допълнителни пакети за данни, се изпращат две съобщения:

1. съобщение, съдържащо информация за МВ, които могат да се ползват в рамките на периода на отчитане съобразно политиката за справедливо ползване;
2. съобщение, съдържащо информация за оставащите МВ от общия обем данни в роуминг, както и за приложимата надценка след изчерпването на оставащия обем.

Предприятието предоставя и информация за изпращаните съобщения до роуминг клиентите, които са активирали и допълнителни пакети за данни:

1. съобщение, съдържащо информация за МВ според условията на договора;
2. съобщение, съдържащо информация за МВ, които могат да се ползват в рамките на периода на отчитане съобразно политиката за справедливо ползване;
3. съобщение, съдържащо информация за МВ, които могат да се ползват през валидността на допълнителния пакет;
4. съобщение, съдържащо информация за оставащите МВ от общия обем данни в роуминг и за приложимата надценка след изчерпването на този обем.

МТЕЛ уточнява, че преобладават случаите, в които абонатите са активирали допълнителен пакет и, респективно, случаите, в които се изпращат гореописаните 4 съобщения. Предприятието посочва, че когато в рамките на периода на отчитане клиентът пътува няколко пъти в държави от ЕИП, в тези случаи отново се изпращат същите 4 съобщения.

МТЕЛ информира КРС, че обратната връзка от клиентите показва, че изпращането на съответните съобщения поражда неяснота.

Във връзка с горното, МТЕЛ предлага да изпраща на роуминг клиентите си 1 съобщение, с което същите да се информират за оставащите МВ от общия обем данни в роуминг, също конкретизиран в съобщението, и за прилаганата надценка след изчерпването на МВ в роуминг.

КРС разгледа така постъпилото предложение на свое заседание, проведено на 15.02.2018 г., и прие следното:

В 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 (Регламента за роуминга) и в 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 (Регламента за изпълнение) се съдържат изисквания за прозрачност, приложими по отношение на услугите на дребно за роуминг на данни. Относно предложението на МТЕЛ, следва да се имат предвид разпоредбите на чл. 15 от Регламента за роуминга. Съобразно посочената норма, доставчикът на роуминг е задължен да информира роуминг клиента с автоматично съобщение за това, че използва регулирани услуги за роуминг на данни, и да му предостави основна персонализирана тарифна информация относно:

- а) политиката за справедливо ползване, която се прилага на територията на ЕИП;
- б) надценките, които се прилагат при надвишаване на политиката за справедливо ползване.

Съответната информация следва да се предоставя на роуминг клиента при влизането му в държава членка на ЕИП и иницирането на интернет сесия.

Освен горното, в чл. 6д, пар. 4 от Регламента за роуминга се съдържат изисквания за прозрачност, приложими към договорите, включващи регулирани роуминг услуги на дребно, включително задължение за посочване в договорите на информация за начина, по който се прилага политиката за справедливо ползване.

Изисквания за прозрачност се съдържат и в чл. 5 от Регламента за изпълнение, а за определянето на обема данни в роуминг при отворените пакети за данни се прилага формулата, уредена в чл. 4, пар. 2 от Регламента за изпълнение.

Във връзка с горното, законодателят е предвидил достатъчно мерки, целящи да гарантират правото на информиран избор на роуминг клиентите.

Указания за прилагането на правилата за прозрачност, касаещи роуминга на данни на дребно, се съдържат в Насоките за роуминг на дребно (BoR (17) 56). В посочения акт е указано, че автоматичното съобщение, включващо основната информация, което се изпраща на роуминг клиента при влизането му в държава в ЕИП, различна от държавата на местния доставчик, трябва да бъде персонализирано за този

клиент. Указано е, че на клиента се изпраща информация за приложимата политика за справедливо ползване и за надценките, които се прилагат при превишаването ѝ. В Насока 109 е посочено, че, по отношение на политиката за справедливо ползване, операторите трябва да предоставят информация за минималния разрешен обем данни в роуминг, ако потреблението на клиента подлежи на такъв лимит.

Допълнителна информация роуминг клиентите могат да получат безплатно по телефона.

Също така, Регламентът за роуминга задължава доставчиците на роуминг да изпращат съобщения до клиентите си, когато същите изразходят приложимия обем за справедливо ползване, като в съответните съобщения следва да се посочва надценката, която ще се прилага за допълнителното потребление на данни.

Прилаганите от българските доставчици на роуминг политики за справедливо ползване са обявени публично на интернет страниците им, като условия се включват и в индивидуалните договори.

Във връзка с горното, КРС прие, че предложеният от МТЕЛ подход за информиране не нарушава изискванията на роуминг регулацията. С изпращането на предложеното от МТЕЛ съобщение, съдържащо информация за общото количество мобилни данни в роуминг, с което конкретният потребител разполага за отчетния период съобразно активирания от него пакети, за оставащото количество МВ, които могат да се ползват без надценка и за надценката, която ще се приложи след изчерпването на МВ, в пълна степен ще бъде осигурено правото на информиран избор на роуминг клиента и правото му да получи конкретна и актуална информация. Също така, КРС прие, че изпращането на четирите отделни съобщения, описани от МТЕЛ, действително може да има обратен ефект – да създаде объркване.

Всеки абонат може допълнително да се информира за политиката за справедливо ползване, прилагана от неговия доставчик, от договора и от условията, публично обявени на интернет страницата на съответния доставчик.

Важно е да се отбележи, че при изчисленията на обема МВ и при информирането на клиента за приложимите надценки следва да се съблюдават актуалните цени за регулиран роуминг на данни, приложими към съответния момент.