

Становище на Комисията за регулиране на съобщенията относно въпроси на мобилните предприятия във връзка с практическото приложение на Регламент (ЕС) № 531/2012 и Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286

Въпрос 1:

Чл. 6б от 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 за роуминга) предвижда възможност за доставчиците на роуминг да прилагат „политика за справедливо ползване“ („fair use policy“ (FUP)), която позволява на роуминг клиентите да потребяват обеми от регулирани роуминг услуги на приложимите национални цени на дребно. Обемът услуги е в съответствие с тарифния план на клиента.

Формулата за изчисляване на обема данни при отворените пакети за данни е уредена в чл. 4, пар. 2, ал. 1 от 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 надценките на дребно за роуминг, както и относно заявлението, което се подава от доставчика на роуминг за целите на тази оценка (Регламент 2016/2286). Съобразно формулата за изчисление, обемът от мобилни данни на националната цена, който може да се ползва в роуминг, се получава, като общата национална цена на дребно без ДДС на отворения пакет за данни за целия период на фактуриране се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро и получената сума се умножи по две.

Във връзка с горното, от страна на българските предприятия се предлагат различни подходи за определяне на „общата национална цена на дребно“ за отворения пакет за данни:

Първи подход: въз основа на среднопретеглената цена на дребно на този отворен пакет за данни.

Даден тарифен план се предлага при промоционални условия с различни отстъпки от месечните такси, валидни за целия срок на договора. В резултат на това, при изчислението на FUP за един и същи план крайните потребители заплащат различни месечни такси.

Във връзка с горното и с цел да се избегнат технически затруднения, се предлага за обща национална цена да се вземе среднопретеглената цена на дребно за пакета.

Втори подход: въз основа на действителните плащания, извършвани от потребителите.
Примери:

Клиент 1 – тарифен план А с месечна такса 10 евро включва 100 национални минути и неограничени данни на месец. Изчислената FUP за данни в ЕС ще бъде $(10 \text{ евро} / 7.7 \text{ евро на GB}) * 2 = 2.6 \text{ GB}$.

Клиент 2 – тарифен план А с 50% отстъпка от месечната такса (MT: 5 евро) и включва 100 национални минути и неограничени данни на месец. Изчислената FUP за данни в ЕС ще бъде $(5 \text{ евро} / 7.7 \text{ евро на GB}) * 2 = 1.3 \text{ GB}$.

Трети подход: по избор на съответното предприятие.

Отговор:

Указания за прилагането на формулата на чл. 4, пар. 2, ал. 1 от Регламент 2016/2286 за определянето на минималния разрешен обем данни в роуминг (minimum roaming data allowance) при отворените пакети за данни в случаите на тарифни планове с отстъпка от националната цена на дребно за мобилни услуги се съдържат в Насока 50¹. Съгласно посочената насока, в тези случаи предприятията могат да приложат или месечната такса за съответния план без отстъпката, или намалената месечна такса след приспадане на отстъпката. В случай че операторът е избрал да приложи намалената такса, след изтичането

¹ От Насоките на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (BEREC) относно Регламент (ЕС) № 531/2012, изменен с Регламент (ЕС) 2015/2120, и Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286 (BoR (17) 56) (Насоките).

на периода на промоцията следва при изчисленията да започне да прилага стандартната такса за пакета (без отстъпката).

С оглед на горното, в Насоките се предлагат два подхода при определянето на цената на дребно, която да се използва за изчисляването на обема данни при отворените пакети в случаите на прилагане на промоционални отстъпки. В указанията на BEREC не се предвижда в тези случаи изчисленията да може да се правят на базата на среднопретеглената цена на дребно.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията) счита, че общата национална цена на дребно за отворен пакет за данни, която следва да се използва във формулата по чл. 4, пар. 2, ал. 1 от Регламент 2016/2286, е уговорената месечна такса за пакета. При пакети, предлагани на дадени клиенти срещу промоционална месечна такса, е допустимо при изчисленията на обема данни в роуминг, който следва да се предостави на тези клиенти, да се прилага или стандартната, или промоционалната месечна такса (до изтичането на срока на промоцията).

Недопустимо е при изчисляването на FUP при отворените пакети за данни, предлагани при промоционални условия, да се прилага среднопретеглената цена на дребно или друга такса, различна от горепосочените.

По отношение на прилагането на стандартната или промоционалната месечна такса, спрямо всички роуминг клиенти на дадено предприятие следва да се прилага еднакъв подход, с оглед принципа на равнопоставеност.

Въпрос 2:

Българските предприятия считат, че допълнителните пакети за данни (многократни или еднократни), закупени отделно от тарифния план, не следва да се включват при определянето на минималния разрешен обем данни в роуминг, тъй като същите не са част от основния тарифен план. Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Отговор:

Съгласно чл. 3, пар. 2 от Регламент 2016/2286, политиката за справедливо ползване, прилагана от доставчика на роуминг, трябва да гарантира, че всички роуминг клиенти имат достъп до регулирани роуминг услуги на дребно на националната цена по време на периодични пътувания в Европейския съюз (ЕС) при същите условия, както ако тези услуги са били за вътрешно потребление.

Съгласно Насока 51, закупеният допълнителен пакет за мобилни услуги на дребно, с който се добавя обем услуги към основния пакет, следва да бъде обект на отделно, но подобно третиране, както основният пакет. В тази връзка, по отношение на допълнителния пакет следва да се установи дали роуминг доставчикът може да прилага ограничения съобразно чл. 4, пар. 2 от Регламент 2016/2286 – т. е. дали съответният пакет може да се третира като отворен пакет.

На следващо място, съгласно Насока 52, когато предприятие предоставя допълнителни пакети, например такива, с които се увеличава обемът услуги към основния пакет (специална промоция), на клиента следва да се осигури възможност да използва в роуминг тези пакети при същите условия, както в домашната мрежа.

Въпроси, свързани с допълнителните пакети, се разглеждат и в други Насоки (55, 83, 92 и др.).

С оглед предвиденото в Регламента за роуминга и Регламент 2016/2286, както и на основание принципите на „роуминг както у дома“ („roam like at home“ (RLAH)), КРС счита, че всички допълнителни пакети за данни (независимо дали са еднократни или многократни), закупени отделно от тарифния план, включително и такива, предназначени за добавяне на пакет с данни (например към основни пакети, включващи единствено минути за изходящи разговори), за разширяване на обема данни, включен в основния пакет или за увеличаване на скоростта при неограничени пакети за данни, следва да се взимат предвид при определянето на минималния разрешен обем данни в роуминг.

В горепосочените регламенти, както и в Насоките не се съдържат основания за ограничаване на възможността съответните обеми данни, които се предоставят с допълнителни пакети на национално ниво, да не може да се ползват в другите държави-членки на Европейското икономическо пространство (ЕИП). Действително, съответните пакети не са част от основния тарифен план, но същите са елемент от договорната връзка. Условието за предоставянето им са публично обявени и всеки абонат, който отговаря на тези условия, може да се ползва от съответните пакети срещу допълнително заплащане. Поставянето на

ограничение пакетите да не могат да се ползват в роуминг би представлявало по същността си заобикаляне на чл. 3, пар. 2 от Регламент 2016/2286 и ограничаване на правата на потребителите, закупили допълнителни пакети.

На следващо място, нито в регламентите, нито в Насоките се съдържа основание за различното третиране на еднократните и многократните пакети. Насоките боравят с термина „допълнителен пакет“ („add-on“) и не предвиждат изключения в тази насока.

Във връзка с горното, в случай че абонат заяви към основния пакет услуги допълнителен такъв, същият следва да има възможността да ползва тези услуги както в България, така и в другите държави от ЕИП. В случай че тези пакети са по същността си отворени пакети за данни, обемът данни, който може да се ползва в роуминг, се изчислява по реда, предвиден в Насоките.

КРС остава на разположение на предприятията за обсъждане на конкретните предлагани допълнителни пакети и на проблемите, които биха възникнали при предоставянето им в роуминг, с цел да бъде намерено разрешение на тези проблеми.

Въпрос 3:

Според българските предприятия, за предплатените тарифни планове при изчисленията на FUP следва да се вземе предвид общият размер на оставащия предплатен кредит в момента, в който клиентът е свързан към мрежата на посещения оператор (съобразно чл. 4, пар. 3 от Регламент 2016/2286). Ако клиентът презареди по време на роуминг, тази сума не следва да се взема предвид при изчисляване на FUP. Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Отговор:

Съгласно Насока 63, основа за изчисляването на обема данни в роуминг е оставащият предплатен кредит към момента, когато роуминг клиентът започне да използва услугата „мобилен интернет“ в друга държава от ЕИП. В посочената насока е указано, че когато клиент периодично пътува в държави от ЕИП и презарежда кредита по предплатената си карта, предприятието следва да преизчислява обема данни в роуминг и е най-добре в тези случаи клиентът да бъде уведомен за преизчисленията.

С оглед на горното, при презареждане в роуминг, презареденият кредит следва да се вземе предвид при изчисляване на FUP. Основа за изчисляването на обема данни в роуминг, включени във FUP, е предплатеният кредит към момента, когато клиентът започне да използва услуги за пренос на данни в друга държава от ЕИП.

Примери на предприятията към въпроса:

Пример 1: В случай на предплатен тарифен план, който включва някои обеми от данни на национално ниво и изчислената FUP (въз основа на текущия кредит) е по-голяма от тези обеми, какво е количеството данни, които могат да бъдат използвани в роуминг? Например: Предплатен тарифен план, който включва 100 национални минути и 200 MB, които са валидни за срок от 30 дни след презареждането, при текущ кредит в размер на 20 евро. Изчислената FUP за данни ще бъде 20 евро / 7,7 евро на GB = 2.6 GB. Определеният обем от 2.6 GB е по-голям от включените 200 MB за използване в държавата на местния доставчик. В такава ситуация, при роуминг в ЕС клиентът трябва да може да използва 200 MB и след това да се прилага националната цена, ако тя е по-висока от регулираните нива на едро. Ако националната цена е по-ниска от регулираните нива на едро, операторът трябва да прилага надценките на едро.

Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Разяснения във връзка с пример 1:

Съгласно чл. 2, пар. 2, б. „г“ от Регламент 2016/2286, „предплатен тарифен план“ означава тарифен план, по който се предоставят мобилни услуги на дребно срещу приспадане 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 изтичане на срока му. В тази връзка, само тарифи, предлагани на клиенти на предплатени услуги, които се таксуват на единица, са предплатени тарифи за целите на Регламент 2016/2286 (Насока 59).

Други тарифи, предлагани на клиенти на предплатени услуги, като например тарифи, които включват пакет от услуги на дребно, не следва да се разглеждат в тази си част като предплатени тарифи по смисъла на Регламент 2016/2286 (Насока 60). За подобен вид пакети доставчикът следва да определи дали същите могат да се разглеждат като отворени пакети за данни.

С оглед на горното, КРС счита, че планове като този от пример 1 следва да се третират като два отделни плана по отношение на FUP. Съответният минимален обем данни в роуминг трябва да се изчисли с прилагане на комплексен подход – включените МВ да се разглеждат като пакет, по отношение на който да се установи дали е отворен и да се изчисли обемът за потребление в роуминг, а останалият обем данни (по предплатената тарифа/таксувани на единица) да се изчисли съобразно размера на предплатения кредит към момента, когато клиентът започне да ползва данни в роуминг в държава-членка на ЕИП.

Във връзка с горното, план, в който са включени 100 национални минути и 200 МВ, валидни за срок от 30 дни, не следва да се третира като предплатен тарифен план по смисъла на чл. 2, пар. 2, б. „г“ от Регламент 2016/2286 в частта, касаеща посочените обеми услуги. За пакет, който може да се квалифицира като отворен пакет за данни, FUP следва да се изчисли съобразно цената на придобиване (т. е. цената за предоставяне на пакета от 100 национални минути и 200 МВ). Примери за определяне на отворени пакети за данни са посочени в Насока 55, а примери за изчисление на FUP при отворени пакети за данни са посочени в Насока 56.

По отношение на наличния кредит от 20 евро, се прилагат условията за определяне на FUP при предплатен тарифен план в съответствие с указанията в Насока 66. В тази насока са посочени примери за определяне на максималния обем данни в роуминг в случаи на цена на единица обем данни в домашната мрежа, по-висока или по-ниска от регулираната цена на едро.

КРС счита, че при тарифни планове от гореописания вид в роуминг първо се използва включеният обем данни. След изчерпването на съответния обем, се изчислява FUP съобразно оставащия предплатен кредит (към момента, когато клиентът започне да ползва мобилен интернет) и потреблението се таксува на цена на единица на обем данни.

Пример 2: Клиентът има 10 евро и 10 GB и системата изчислява, че той ще има право да използва 1.3 GB данни в роуминг. Клиентът посещава ЕС и използва всички данни в роуминг – 1.3 GB. Връща се в България и добавя 5 евро към своя кредит. Той посещава ЕС отново. Коя сума трябва да се вземе предвид при изчислението на новия защитен механизъм – 5 евро или 15 евро, за новото потребление на данни в роуминг?

Разяснения във връзка с пример 2:

Подобно на пример 1, включеният пакет мобилни услуги на дребно (обем данни) в тарифния план не следва да се разглежда като предплатен тарифен план (Насока 60). В този пример, в съответствие с чл. 2, пар. 2, б. „г“ от Регламент 2016/2286, се касае за отворен пакет данни с FUP, изчислена на база стойността на включеното потребление. Едва след изчерпване на включеното в пакета потребление, започва таксуването на единица (съобразно поясненията по отношение на пример 1).

Пример 3: Клиентът има 10 евро и 10 GB и системата изчислява, че той ще има право да използва 1.3 GB данни в роуминг. Клиентът посещава ЕС и използва всички данни в роуминг – 1.3 GB. Връща се в България и има 9 GB за национално ползване. На следващия ден той решава да отиде в ЕС отново без повторно зареждане. Как да се процедира в този случай – изчислява се новото потребление на данни в роуминг или клиентът се таксува (или се преоценява неговото потребление на данни в роуминг отново с 10 евро)? В такива случаи операторът ще има „многократно потребление“, базирано на една и съща сума на кредита.

Разяснения във връзка с пример 3:

Както беше пояснено по отношение на пример 1, включеният обем данни в предплатените планове не следва да се третира като предплатен тарифен план по смисъла на чл. 2, пар. 2, б. „г“ от Регламент 2016/2286. В описания случай предприятието следва да определи дали съответният пакет е отворен пакет за данни и да определи FUP въз основа на цената на пакета данни, а не на база наличния предплатен кредит. Примери за изчисляване на FUP при отворени пакети за данни са представени в Насока 56.

Във връзка с горното, по отношение на конкретния пример при периодични пътувания в роуминг не е необходимо многократно преизчисляване на FUP (що се отнася до включения обем данни). Обемът данни се преизчислява в случаите, когато на клиента се предоставя нов пакет за данни (например при презареждане на кредита с определена сума). Изчисленият минимален разрешен обем на данни в роуминг за отворения пакет за данни се прилага през целия период на валидност на включения обем данни в предплатения тарифен план.

След изчерпване на включения обем данни, следва да се изчисли FUP на база на оставащия предплатен кредит в съответствие с правилата за изчисление при предплатените тарифни планове. Примери за изчисляване на FUP при предплатен тарифен план са посочени в Насока 66.

Пример 4: На 10 Юни 2017 г. клиент закупува предплатен пакет „Starter Pack“ за 6 евро (включени са 4000 MB, валидни за 2 седмици, еквивалентни на 3 евро от първоначалния кредит). При изчерпване на сумата, включена в пакета, цената е 50 евроцента на MB. На 15 юни клиентът отива в роуминг в продължение на 2 седмици с оставащ кредит 200 евро (допълнително презареден в България). В този случай правилно ли е да се изчисли FUP на базата на цената на националния пазар на дребно за отворения пакет – 3 евро, което е около 400 MB, преди консумацията с надценка до изчерпване на 4000 MB (в рамките на 14 дни валидност), последвано от таксуване на националната цена (50 евроцента)?

Разяснения във връзка с пример 4:

Подобно на пример 1, посоченият предплатен пакет включва определен обем данни за даден период от време. Както беше посочено по-горе, КРС счита, че при определянето на FUP включеният обем данни в пакета следва да се третира отделно. В конкретния случай се касае за отворен пакет, поради което след изчерпване на MB, включени във FUP за пакета, се преминава към таксуване на надценка до изчерпване на останалите в пакета MB за национално потребление (в рамките на срока на валидност), последвано от таксуване на единица.

Пример 5: В случай на предплатен тарифен план, който включва някои обеми от данни на национално ниво и изчислената FUP (въз основа на текущия кредит) е по-малка от тези обеми, какво е количеството данни, които могат да бъдат използвани в роуминг? Например: Предплатен тарифен план, който включва 100 национални минути и 200 MB и е валиден за 30 дни след презареждането и текущият кредит е в размер на 0,75 евро. Изчисленият FUP за данни ще бъде 0.75 евро / 7,7 евро на GB = 100 MB. Определеният обем от 100 MB е по-нисък от включените 200 MB за национална употреба. В такава ситуация клиентът може да се възползва от 100 MB безплатно в роуминг в ЕС – следващите 100 MB са с надценка и след това се прилага национална цена. Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Разяснения във връзка с пример 5:

Вижте разясненията към пример 1.

Въпрос 4:

Абонамент за отворен пакет данни включва неограничени данни: 4 GB с висока скорост, след изчерпването на които скоростта се намалява до 64 Kbps. С прилагане на FUP потребителят има право да използва 1 GB в роуминг. При достигането на FUP границата от 1 GB, абонатът трябва да заплати надценка. След като прагът от 4 GB бъде достигнат кумулативно (национален + роуминг), скоростта ще бъде намалена в съответствие с националните условия. Предприятията искат потвърждение.

Отговор:

С премахването на възможността за налагане на надценки за ползване на мобилни услуги на дребно в роуминг в рамките на ЕИП, следва при ползването на такива услуги да се прилагат същите условия, както в държавата на местния доставчик (при национално потребление). Пакети, при които скоростта на интернет услугата се намалява на национално ниво след достигането на обема данни на максимална скорост, но услугата на практика продължава да се предоставя (на ниска скорост), следва да се разглеждат като отворени пакети за данни. В случаите, в които минималният обем данни във FUP е по-малък от обема данни на национално ниво, клиентът може да ползва на националната цена най-малко

съответния обем данни във FUP. След изчерпването на този обем може да се налага надценка (Насока 84).

С оглед правилото, че в роуминг се прилагат същите условия, както в държавата на местния доставчик, КРС може да потвърди разбирането на предприятията относно намаляването на скоростта на данните след достигането на обема данни на максимална скорост.

Въпрос 5:

В случай на „X-Play“ пакет (мобилен + фиксиран достъп до интернет), частта от месечната такса, която трябва да бъде разпределена за изчисление на FUP, може да се основава на вътрешно оценяване на оператора. Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Отговор:

Пример за изчисляването на минималния разрешен обем данни в роуминг при комбинирани тарифни планове, включващи мобилни и фиксирани услуги, е представен в Насока 56 (пример 4). Съгласно посочената насока, при комбинираните тарифни планове от този вид като основа за определянето на FUP предприятието следва да ползва цената на самостоятелен пакет за мобилни услуги с характеристики, подобни на характеристиките на мобилните услуги, включени в комбинирания тарифен план. Във връзка с посочения пакет „X-Play“, включващ мобилен и фиксиран достъп до интернет, за определянето на FUP предприятието следва да ползва цената на самостоятелен пакет за мобилен достъп до интернет със същите скорост и включен обем данни.

Пояснения във връзка с поставения въпрос се съдържат и в Насока 48, съгласно която субсидията за мобилен телефонен апарат не следва да се разглежда като мобилна услуга. Не следва да се разглеждат като мобилни услуги и облачните услуги, тези, свързани с абонаменти за информационни услуги (например новини), фиксираните услуги и т. н. В тези случаи доставчикът може да избере да приложи националната цена на дребно за отделната продажба на компонента „мобилен достъп“ или националната цена на дребно за продажба на услуги със същите характеристики (например същия обем минути, кратки текстови съобщения и данни). При съответните изчисления следва да се вземат предвид единствено тарифни планове на същия доставчик. В случай че доставчикът не предлага отделно компонента мобилен достъп със същите характеристики, същият следва да определи националната цена на дребно за мобилната услуга съгласувано с националния регулаторен орган (НРО).

Въпрос 6:

Българските предприятия смятат, че срокът за прилагане на надценката по чл. 5, пар. 5 от Регламент 2016/2286 трябва да съответства на периода на наблюдение по чл. 4, пар. 4, ал. 3 – минимум 4 месеца. Разбирането на предприятията е, че същите следва да наблюдават клиента 4 месеца за доказване на преобладаващото национално потребление/присъствие над потреблението/присъствието в роуминг и през този период следва да се прилагат надценките по чл. 5 от Регламент 2016/2286. Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Отговор:

КРС не може да потвърди подобно разбиране.

Съгласно чл. 5, пар. 5 от Регламент 2016/2286, доставчикът на роуминг престава да прилага надценката веднага щом ползването от страна на клиента не показва повече риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните роуминг услуги на дребно съгласно обективните показатели, посочени в чл. 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286. В Насока 129 е включено указание за начина, по който се процедира при установяване на липсата на риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните роуминг услуги на дребно по чл. 5, пар. 5 от Регламент 2016/2286. Съгласно посочената насока, предприятието трябва да преустанови прилагането на надценка за роуминг услуги на дребно веднага след като е изпълнен някой от съответните критерии – за присъствие или потребление. За да се установи такава промяна в начина на ползване и за да бъде операторът сигурен, че има ясни индикации за липсата на риск от злоупотреба или неправомерно ползване след изтичането на срока на

предупреждението, операторът трябва да продължи да наблюдава потреблението и присъствието по същия начин, по който ги е наблюдавал преди предупреждението.

Във връзка с чл. 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286, предприятията следва да прилагат практика с „плъзгащи“ прозорци за наблюдение от поне четири месеца (Насока 34).

Въпрос 7:

В съответствие с чл. 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286, когато роуминг доставчиците установят риск от злоупотреба или неправомерно ползване на роуминг услуги на дребно, те могат да прилагат надценка по чл. 6д от Регламента за роуминга. Българските предприятия смятат, че в тези случаи надценки се налагат за всички услуги (глас, SMS и данни). Предприятията искат потвърждение на това разбиране.

Отговор:

КРС не може да потвърди това разбиране. Член 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286 урежда прилагането на механизми за контрол въз основа на обективни показатели, отнасящи се до риска от злоупотреба или неправомерно ползване, включващи установяването на преобладаващо присъствие или преобладаващо потребление, както и на другите изчерпателно изброени (Насока 29) обективни показатели, включващи дългото неизползване на SIM карта, свързано с използване главно, и дори изключително, при роуминг, както и абонамент и последователно ползване на множество SIM карти от един и същи клиент при роуминг. Тези случаи са описани в Насоки 26 – 39. Съгласно Насока 35, показателят за преобладаващо потребление може да се отнася до една или повече мобилни услуги на дребно. Доставчикът може да определи индивидуално преобладаващото потребление за всяка отделна регулирана роуминг услуга на дребно (пренос на глас, SMS, данни) и преобладаващото присъствие в домашната мрежа (съгласно Насока 33) и може да изпрати предупреждение и да приложи надценка за съответната/ите роуминг услуга/и на дребно, по отношение на която/които през периода на наблюдение са установени риск от злоупотреба или неправомерно ползване. Отделно от това, в Насока 126 също се посочва, че надценка може да се прилага за потреблението на роуминг услуга/и на дребно, по отношение на която/които е установен риск от злоупотреба или неправомерно ползване.

Примери, при които рискът или неправомерното ползване могат да бъдат налице само по отношение на конкретна услуга, са предвидени и в Насока 69.

Във връзка с горното, КРС счита, че при прилагането на механизма за контрол въз основа на обективните показатели за преобладаващо присъствие или преобладаващо потребление предприятията могат да прилагат надценка по чл. 6д от Регламента за роуминга единствено за услугите, за които е установен риск от злоупотреба или неправомерно ползване.

Въпрос 8:

Предприятията имат различни виждания за това как да се идентифицират потенциални извършители на злоупотреба.

Относно предупреждението за потребения трафик на MSISDN, ако 51% от 4-те месеца назад потреблението (обемът на трафика) е използвано в роуминг в рамките на ЕИП, клиентът се профилира като потенциален нарушител (кръстосана проверка показва, че присъствието му в ЕС е 51%). Тези 51% от потреблението на трафика са налице по отношение на изпращането на SMS-и, осъществяването на входящи и изходящи гласови повиквания и потреблението на мобилен интернет. Трябва ли операторът да счита, че регламентът предвижда гъвкавост по отношение на избора на елемента от трафика, който показва злоупотреба при използване (само глас, само на данни и т.н.)?

Алтернативно предложение – за да бъде измерено съотношението между националното потребление и потреблението в роуминг – всички видове събития да бъдат третираны еднакво:

1 минута = 1 MB = 1 SMS = 1 събитие

Обобщавайки събитията за всеки тип трафик – национален и в роуминг, операторът да може да ги сравни и да се определи преобладаващото използване.

Предприятията искат разяснения по отношение на коректния подход за идентифициране на потенциални извършители.

Отговор:

КРС счита за неправилни възгледите на предприятията за наблюдение на преобладаващо ползване въз основа на общото потребление на всички регулирани роуминг услуги. На първо място, следва да се отбележи, че не е коректно посоченото сравняване на различен тип трафик – „1 минута = 1 MB = 1 SMS = 1 събитие“, тъй като посочените видове трафик са несравними от гледна точка на заемането на мрежовите ресурси. На следващо място, съгласно Насока 35 показателят за преобладаващо потребление може да се отнася до една или повече мобилни услуги на дребно. Доставчикът може да определи индивидуално преобладаващото потребление на всяка отделна регулирана роуминг услуга на дребно (пренос на глас, SMS, данни) и преобладаващото присъствие в домашната мрежа (съгласно Насока 33) и може да изпрати предупреждение и впоследствие да приложи надценка за съответната/ите роуминг услуга/и на дребно, по отношение на която/които по време на прозореца за наблюдение са били установени риск от злоупотреба или неправомерно ползване. В тази връзка, КРС счита, че при прилагането на механизма за контрол въз основа на обективните показатели по чл. 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286 предприятието следва да определя преобладаващото потребление на регулирани роуминг услуги на дребно индивидуално за всяка отделна услуга (глас, SMS, данни). В съответствие с определението в Насока 31, за преобладаващо потребление се счита такова, надвишаващо 50% в конкретната мрежа – национална или в роуминг. Съгласно Насока 33, предприятията следва да следят кумулативно двата показателя през периода на наблюдение от най-малко четири месеца, като наличието на преобладаващо потребление или на преобладаващо присъствие в националната мрежа се счита за доказателство за липсата на злоупотреба и неправомерно ползване.

КРС счита, че при прилагането на механизма за контрол въз основа на обективните показатели предприятията следва да се придържат към съответните подробни насоки на BEREC.

Въпрос 9:

Предприятията запазват ли правото си да предлагат тарифни планове без възможност за роуминг, допустимо за плановете, предлагани след 30 април 2016 г., и запазва ли се логиката на прилагането на промените, свързани с услугите с добавена стойност и с интервалите на таксуване при прилагането на надценка съгласно параграфи 79 и 60 от Насоките?

Отговор:

Регламентът за роуминга не задължава операторите да включват в предлаганите от тях тарифни планове възможността за ползване на роуминг услуги. В тази връзка, предприятията имат право да предлагат тарифни планове без роуминг след 15 юни 2017 г.

Във връзка с горното, следва да се има предвид, че, съобразно чл. 6а от Регламента за роуминга, доставчиците на роуминг не следва да налагат каквато и да е обща такса за активиране на крайно устройство или услуга за използване в чужбина. Роуминг доставчикът не може да прилага директна или индиректна надценка, за да осигури възможност за ползване на роуминг услуги в рамките на ЕИП (Насока 9). Ако при даден тарифен план се предлага възможност за ползване на роуминг услуги в рамките на ЕИП, то следва да се прилагат всички изисквания съгласно глави В, С и D от Насоките.

КРС счита, че следва да бъде осигурен и механизъм за преминаване без забавяне от план без роуминг към план, който може да се използва в роуминг.

По отношение на услугите с добавена стойност и интервалите на таксуване, се прилага подобна логика, както в предишните Насоки, като същите са доразвити в глави О (Насоки 185 – 187) и J (Насоки 152 – 155) от действащите Насоки.

Въпрос 10:

Как предприятията трябва да прилагат изискванията за прозрачност по отношение на FUP? При какви обстоятелства предприятията следва да изпращат SMS? Предприятията трябва ли да имат предвид уведомяването за „шоковата сметка“? Какво трябва да съдържа SMS-ът?

Отговор:

Изискванията за прозрачност са уредени в Регламента за роуминга и в Регламент 2016/2286, като в Насоките на BEREC се съдържат подробни указания за прилагането им. Изискванията са отнасят до обявяване на всички елементи на политиката на справедливо ползване по начини, които да гарантират възможността на клиентите да получат предварително пълна информация (например с обявяването на информацията на интернет страницата на предприятието, в търговските обекти на предприятието и по други начини), с включването на подробна и ясна информация в индивидуалния договор, с изпращането на персонализирана информация на клиента до ползвания от него номер и по други начини.

Предприятията следва да уведомят КРС за това дали възнамеряват да прилагат FUP, както и за всички елементи на FUP.

Предприятията следва да предприемат всички възможни мерки, за да гарантират, че рискът от „шокови сметки“ е сведен до минимум и са осигурени всички възможни гаранции за защита на интересите на потребителите.

В случай че предприятията имат допълнителни въпроси във връзка с прилагането на изискванията за прозрачност, неизяснени в Насоките, разполагат с възможността да ги отправят към КРС.

Въпрос 11:

В случаите, когато роуминг клиентът е информиран за цените на роуминг услугите при влизането му в държава-членка, следва ли същият да бъде повторно информиран за тези цени, когато навлиза в друга държава-членка, където горепосочените цени са същите?

Отговор:

Когато роуминг клиентът е уведомен за цените на роуминг услугите при влизането му в държава-членка на ЕИП, не е задължително същият да бъде повторно информиран за тези цени, когато влиза в друга държава-членка, където цените на услугите са същите. Съгласно Насока 112, доставчиците са задължени да изпратят безплатно и без неоснователно забавяне основна персонализирана тарифна информация на клиента при първоначално регистриране в мрежа в роуминг в държава от ЕИП и при всяко преминаване в държава извън ЕИП (чл. 14 и чл. 15 от Регламента за роуминга). Предприятията следва да гарантират, че клиентите са информирани за надценките за роуминг преди да започнат да ползват роуминг услуги. Съгласно Насока 113 и Насока 115, не е необходимо изпращането на нова информация, когато клиентът продължава да пътува в рамките на ЕИП и цените остават същите.

Въпрос 12:

Как следва да се процедира с нов клиент, който не е доказал стабилни връзки, както е посочено в чл. 3 от Регламент 2016/2286? Може ли да се откаже предлагане на RLAN в началото на договора или първо трябва да се съберат данните за потреблението за минимален период от 4 месеца?

Отговор:

Съгласно чл. 4, пар. 1 от Регламент 2016/2286, за целите на политиката за справедливо ползване доставчикът на роуминг може да изиска от своите роуминг клиенти да предоставят доказателство за обичайно пребиваване в държавата-членка, в която е установен доставчикът на роуминг, или за други стабилни връзки със същата държава-членка, които водят до често и продължително присъствие на нейна територия. Предоставянето на такива доказателства може да бъде предпоставка за предлагането на регулирани роуминг услуги на дребно на националните цени. Документални доказателства могат да се изискват преди или след сключването на договор (Насока 25, Насока 69).

В случай че след 15 юни 2017 г. е направено искане към нов клиент за представяне на доказателства за обичайно местопребиваване или за стабилни връзки при сключването на договора и клиентът не предостави документи, доказващи съответните обстоятелства, предприятието не е длъжно да предлага RLAN на този клиент и може да налага надценка за използваните роуминг услуги, без да е необходимо наблюдението на обективните показатели по чл. 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286.

Въпрос 13:

Доставчиците на роуминг могат да прилагат следните елементи на политиката за справедливо използване:

- да поискат от своите роуминг клиенти да предоставят доказателства за обичайното си пребиваване в държавата-членка на роуминг доставчика или за други стабилни връзки с тази държава-членка;

- да ограничат обема на данните в случай на отворени пакети;

- да ограничат обема на данните в случай на предплатени услуги;

- да приложат справедливи, разумни и пропорционални контролни механизми, основани на обективни показатели, свързани с риска от злоупотреба или неправомерно ползване.

Разбирането на едно от българските предприятия е, че доставчикът на роуминг може да прилага алтернативно тези елементи на политиката (например само да изисква доказателства за обичайно пребиваване или стабилни връзки и да не прилага ограничения на обема при отворени пакети за данни) или съответно да не се прилага политика за справедливо ползване изобщо.

При условие че елементите на политиката за справедливо ползване се прилагат алтернативно или не се прилагат изобщо, възниква въпросът дали би било основателно същият оператор да подаде заявление за премахване на RLAN (Устойчивост).

Отговор:

КРС счита, че предприятията не са задължени да прилагат кумулативно всички елементи на политиката за справедливо ползване. В тази връзка например предприятията могат да изискват документи за обичайно местопребиваване и стабилни връзки, но да не прилагат ограничения на обема данни при отворените пакети. В подкрепа на това разбиране е и Насока 19, съгласно която прилагането и само на някой/и от елементите на политиката за справедливо ползване следва да се счита за прилагане на FUP.

На следващо място, по отношение на оценяването по чл. 10 от Регламент 2016/2286 на основателността на заявлението за прилагане на надценка за роуминг с оглед устойчивостта на националния модел на таксуване при алтернативно прилагане или неприлагане на елементите на политиката за справедливо ползване, КРС обръща внимание на Насока 170, в която се разглеждат етапите на оценката на подадените заявления. В случай че при анализа на заявлението регулаторите установят, че изчисленият от предприятията прогнозен отрицателен нетен марж от предоставяне на роуминг услуги на дребно може да бъде намален до под 3% в резултат на прилагането на по-стриктна политика за справедливо ползване, прилагането на надценка се отказва от съответния НРО.

Във връзка с горното, предприятието, по своя преценка, може да прилага или не съответните елементи на политиката за справедливо ползване, като неприлагането им ще бъде оценено при подаването на заявление за прилагане на надценка за роуминг, съобразно предвиденото в Регламент 2016/2286 и Насоките на BEREC.

Въпрос 14:

Според българските предприятия, устойчивостта на националния тарифен модел може да бъде минирана дори от един тарифен план, който:

(а) е подходящ за прилагане на FUP, и

(б) се използва от значителна част от абонатите.

В същото време, поради технически ограничения, прилагането на FUP може да бъде възможно за някои и невъзможно за други планове. Предприятията искат разяснение дали е допустимо да се прилага устойчивост, въпреки че не са изпълнени всички елементи на политиката за справедливо ползване.

Отговор:

Според Насока 170, прилагането на по-благоприятен FUP (например предлагане на неограничени данни в роуминг и/или в случай че предприятието не е изискало доказателство за стабилни връзки) от това, което е необходимо, за да се отговори на условията на FUP в Регламент 2016/2286, може да доведе до отказ от страна на НРО да одобри прилагането на надценка за устойчивост. При условие че предприятието има наистина сериозни технически проблеми за прилагане на FUP за конкретен план, то следва да представи всички технически детайли, за да може да бъде оценена обективната невъзможност, както и детайлни изчисления доколкото това се отразява на общия нетен роуминг марж на дребно.

Въпрос 15:

Възможно ли е да се подаде заявка пред НРО за конкретен тарифен план или операторът следва да докаже, че отрицателният нетен роуминг марж на дребно е равен или по-голям от 3% от EBITDA за всички регулирани роуминг услуги?

Отговор:

Съгласно Насока 162, за определянето на нетния марж за роуминг на дребно приходите и разходите следва да се изчисляват по отношение на всички регулирани роуминг услуги на дребно, а не само за няколко избрани тарифи.

Въпрос 16:

Разходът за взаимно свързване в случаите на приемането на регулирани роуминг повиквания е съществена част от предоставянето на услугата. Как този разход ще бъде разгледан в оценката на заявленията за устойчивост?

Отговор:

Съгласно Регламент 2016/2286, този разход не следва да се разглежда при оценката на заявленията за устойчивост.

В Насока 165 се изтъква, че според определението в чл. 2, пар. 2, б. „е“ от Регламент 2016/2286, EBITDA (маржът) за мобилни услуги трябва да се изчислява, като се игнорират разходите и приходите от роуминг услуги на дребно. В случай че даден оператор срещне трудности при изчисляване на маржа за мобилни услуги, същият може да извади нетния марж за роуминг на дребно, изчислен в съответствие с членове 6, 7 и 8 от Регламент 2016/2286, от EBITDA за всички мобилни услуги, предоставяни от оператора като добро приближение за маржа за мобилни услуги. Тогава заявителят не трябва да оценява EBITDA на мобилни услуги по такъв начин, който да доведе до заобикаляне на методологията, описана в членове 6, 7 и 8 от Регламент 2016/2286 за оценяване на разходите и приходите (и в крайна сметка нетния марж) на роуминг услугите.

Въпрос 17:

Каква цена трябва да се прилага за повиквания в роуминг към дестинации, различни от държавата на местния доставчик (българският клиент се обажда на испански номер в роуминг), при условие че тези разговори са международни, ако българският клиент прави същото повикване чрез домашната мрежа?

Отговор:

При изходящи регулирани роуминг повиквания към държавите-членки на ЕИП следва да се прилагат цените за национални повиквания към други мрежи (off-net цените), уговорени в индивидуалния тарифен план на абоната (Насока 2).

Въпрос 18:

Българско предприятие счита, че доколкото потребителят следва да се предупреди за съществуващия риск от злоупотреба или неправомерно ползване и да му бъде даден шанс да промени начина на ползване на услугата, предупреждението следва да бъде направено преди

да са налице доказателства въз основа на обективните показатели за риск от злоупотреба или неправомерно ползване, посочени в чл. 4, пар. 4 от Регламент 2016/2286. Според предприятието, предупреждението следва да бъде направено по начин, който позволява на абоната до две седмици да може да промени поведението си така, че да може да докаже преобладаващо присъствие или преобладаващо потребление в България, т. е. липса на основания за начисляване на надценки.

Отговор:

КРС не може да приеме това мнение на българското предприятие. В чл. 5, пар. 3 от Регламент 2016/2286 са регламентирани условията, при които предприятието предупреждава клиента относно установения модел на потребление, а именно *„когато са налице обективни и конкретни доказателства въз основа на обективните показатели, посочени в чл. 4, пар. 4, за риск от злоупотреба и неправомерно ползване на регулирани роуминг услуги на дребно в рамките на Съюза на национална цена на дребно“*. В този смисъл, предупреждението може да е само последващо такова. Отговор на засегнатия въпрос се съдържа и в Насоки 33 и 34, които включват условията за извършване на наблюдението на показателите за преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление. Съгласно Насока 34, при изследването на показателите за преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление доставчиците на роуминг услуги следва да прилагат прозорец за наблюдение от четири последователни месеца или повече. В тази връзка, доставчикът на роуминг, за да предупреди клиента за прилагането на надценка, трябва да може да докаже, че през предходните четири последователни месеца (или повече) на наблюдение няма нито преобладаващо вътрешно присъствие, нито преобладаващо вътрешно потребление. В тази насока ясно е посочено, че не се допуска използването на по-кратък прозорец за наблюдение на клиентите за целите на предупреждение и прилагане на надценка за роуминг услуги на дребно в съответствие с политиката за справедливо ползване. Предварителното предупреждение, така както го разбира предприятието, освен че няма своето законово основание, де факто би представлявало и заобикаляне на разпоредбата на чл. 4, пар. 4, ал. 3 от Регламент 2016/2286, установяваща минималния четиримесечен период на наблюдение.

Въпрос 19:

Българско предприятие твърди, че *„от прочита на Регламент 2016/2286 и Насоките на ОЕРЕС не става ясно как следва да се интерпретира института на кумулативния ефект и какво изисква задължението за общо разглеждане от операторите – общо разглеждане на показателите или общо разглеждане на отделните 4 месечни периоди“*. Предприятието поставя въпроси дали кумулативно се изследват двата критерия „присъствие“ и „потребление“ за периода или изследването на двата критерия се прави кумулативно за период от най-малко четири месеца.

Отговор:

Насоки 30 – 35 описват условията за извършване на наблюдение на показателите за преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление. Съгласно чл. 4, пар. 4, ал. 3 от Регламент 2016/2286, във връзка със съображение 15 от Преамбюла и Насока 30, доставчиците на роуминг следва да наблюдават показателите за преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление кумулативно най-малко за период от четири месеца. В Насока 31 са дефинирани „преобладаващо домашно потребление“ и „преобладаващо домашно присъствие“. BEREC счита за преобладаващо домашно потребление такова, надвишаващо 50% през периода на наблюдение. Същото се отнася и за преобладаващото присъствие в националната мрежа. За целите на дефиниране на „преобладаващо домашно присъствие“ се приема, че всеки ден, в който клиентът е регистриран в националната мрежа, се счита за ден на домашно присъствие. Присъствие или потребление в държава извън ЕИП се счита за присъствие или потребление в националната мрежа. Насока 33 съдържа условия, при които се счита, че няма наличие на доказателства за злоупотреби или неправомерно ползване на роуминг услуги, а именно – в случай че през периода на наблюдение е установено преобладаващо присъствие или потребление на мобилни услуги в националната мрежа. Съгласно Насока 35, показателят за преобладаващо потребление се отнася до една или няколко мобилни услуги, т. е. определя се индивидуално за определен вид мобилна услуга (повикване, SMS или данни).

С оглед на горното, двата критерия следва да се наблюдават за период най-малко четири месеца. При кумулативното наличие на преобладаващо присъствие и потребление в роуминг, предприятието може да изпрати предупреждение към клиента и впоследствие да започне да налага надценки за потреблението на съответната услуга, за която е констатирана злоупотреба или неправомерно ползване, в случай че абонатът не промени начина на ползване на услугата в срок, който не може да бъде по-кратък от две седмици (чл. 5, пар. 4 от Регламент 2016/2286).

В подкрепа на гореизложеното може да бъде посочена и Насока 129, съгласно която прилагането на въпросната надценка следва да бъде прекратено щом клиентът докаже, че изпълнява един от критериите – присъствие или потребление.

Въпрос 20:

Уведомяване на абонатите за промените при таксуването на роуминг услугите, които ще влязат в сила след 15.06.2017 г.

Отговор:

За предстоящите изменения, свързани с таксуването и условията за предоставяне на роуминг услугите след 15.06.2017 г., абонатите следва да бъдат уведомени по реда, предвиден в чл. 47, ал. 2, във връзка с чл. 48 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (Общите изисквания). Предвид обема на информацията, която следва да се предостави, не е удачно, а и би създавало значително затруднение за абонатите, подробното ѝ излагане в кратко текстово съобщение (SMS). В тази връзка, КРС счита за допустимо на абонатите да се изпратят SMS-и в 30-дневен срок преди влизане в сила на измененията, съдържащи кратка информация за предстоящите изменения, за това по какъв начин абонатът може подробно да се осведоми за измененията и за начина, по който същите ще се отразят върху потреблението на роуминг услуги. Отделно от това, съответната информация следва да бъде публикувана на интернет страниците на предприятията и в търговските обекти, в които се сключват договори с потребители. Удачно е изпращането и на подробна информация в писмен вид със съответната месечна сметка на абоната. Друг подходящ начин за уведомяване би бил публикуването на информацията на интернет страниците на предприятията, която се визуализира непосредствено след отварянето на страницата.

Предвид обстоятелството, че към настоящия момент КРС не разполага с данни за условията, при които отделните предприятия ще предоставят роуминг услуги след влизането в сила на RLAN, КРС не може да даде по-подробни указания.

КРС счита, че условията на FUP, които ще бъдат приложими за всички абонати, следва да бъдат отразени в общите условия на предприятията. Същевременно, в индивидуалните договори с новите абонати следва да се включва персонализирана информация, касаеща конкретните абонати, с цел да се осигури правото им на информиран избор, при спазване на изискванията на Регламента за роуминга и Регламент 2016/2286, както и указанията в Насоките на BEREC. Не е нужно сключването на анекси към действащите договори, във връзка с промените, които ще влязат в сила от 15.06.2017 г.

Отделно от горното, предприятията следва да изпълнят и съответните норми на Закона за електронните съобщения и на Общите изисквания, касаещи осигуряването на прозрачност (публикуване на информацията на интернет страниците на предприятията и в търговските им обекти и др.).

Предвид големия интерес от законосъобразното прилагане на роуминг регулацията, е удачно цялата информация, касаеща предоставянето от предприятието на роуминг услуги, да бъде публикувана на едно и също видно и леснодостъпно място на интернет страницата на предприятието.

За абонати, избрали каквито и да е алтернативни планове и пакети преди 15.06.2017 г., следва да се процедира по начина, указан в Регламента за роуминга и в Насоките на BEREC.

Въпрос 21:

Прозрачност по отношение на алтернативните тарифи.

Отговор:

Подробна уредба за начина, по който се процедира спрямо абонати, избрали алтернативна тарифа или пакет, се съдържа в Регламента за роуминга. В Насоките на BEREC се съдържат указания във връзка с алтернативните тарифи и пакети, включително относно изискванията за прозрачност.

Предприятията са задължени да осигурят в пълна степен правото на информиран избор на абонатите, избрали алтернативни тарифи или пакети, включително с изпращането на персонализирана тарифна информация при влизането на роуминг клиента в друга държава (Насока 106).