

Информация за международния роуминг

[Какво е международен роуминг](#)

[Законодателство](#)

[„Роуминг като у дома“ \(RLAH\)](#)

[Политика за справедливо ползване](#)

[Налагане на надценки](#)

[План за намаляване на цените на едро за роуминг в ЕС](#)

[Методи на таксуване на услугите в роуминг](#)

[Възможност за прилагане на надценка за роуминг услуги на дребно,
за да се осигури устойчивостта на националния модел на таксуване](#)

[Осигуряване на прозрачност](#)

[Защитни механизми при потребление на данни в роуминг](#)

[Отразяване на потреблението в роуминг в месечните сметки](#)

[Препоръчани и непрепоръчани мрежи](#)

[Алтернативни роуминг тарифи](#)

[Самолетни и корабни мрежи](#)

[Услуги с добавена стойност](#)

[Великобритания](#)

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 ползваните 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 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.

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.

- Електронна препратка към Регламент (ЕС) № 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 06 април 2022 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза:
(<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj?locale=bg>)
- 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>)

„РОУМИНГ КАТО У ДОМА“ (RLAN)

RLAN означава, че цените на повикванията, SMS-ите и мобилния интернет в ЕИП ще бъдат равни на **националните 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 RLAN, 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.

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 „като 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 приложимата към момента регулирана максимална цена за роуминг на едро.**

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 5 евро с включени 3 GB на месец, а максималната цена на едро към настоящия момент е 2 евро. 5 евро се разделя на 3 GB, при което се получава цена от 1,66 евро на GB. Тази цена е по-ниска от цената на едро, поради което пакетът се счита за отворен. В този случай лимитът от данни, който потребителят може да използва в роуминг без начисляването на надценка, се изчислява в съответствие с примерите по-долу.

- Месечната абонаментна такса без ДДС за мобилните услуги е 5 евро с включен 1 GB на месец, а максималната цена на едро към настоящия момент е 2 евро. 5 евро се разделя на 1 GB, при което се получава цена от 5 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 (например фиксирани телевизия или интернет), както и при пакети, в цената на които е включена субсидия за

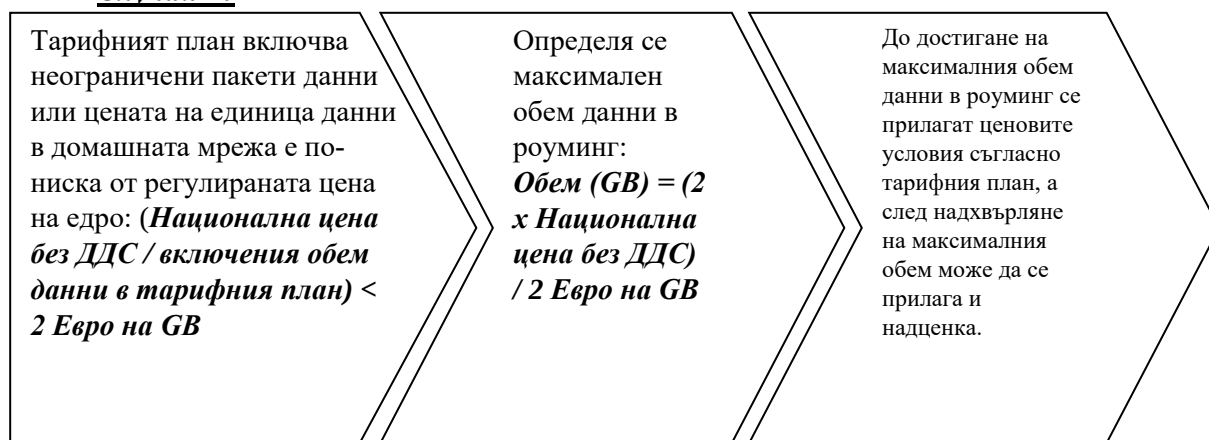
крайно устройство, за основа при изчисленията се взема само таксата за мобилните услуги.

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

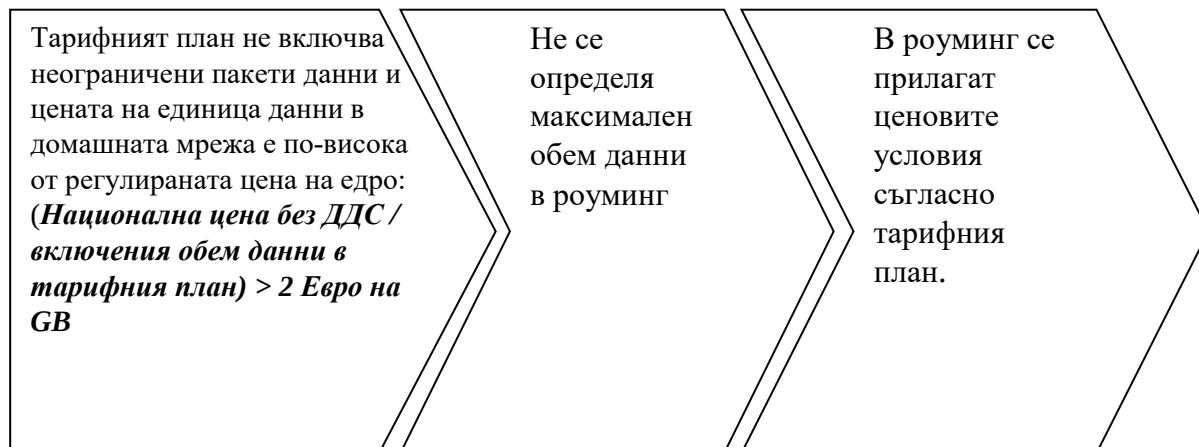
При отворените пакети за данни операторът може да определи лимит за данните в роуминг при спазването на изрично предвидени от Европейската комисия правила. В тези случаи клиентът може да ползва обем данни на националната цена на дребно, равностоен най-малко на двукратния обем, който се получава, като 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 националната цена 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. 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.

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 30 евро без ДДС. Месечната такса се дели на цената на едро (2 евро към настоящия момент) и резултатът се умножава по две, при което се получава обем 30 GB.

Пример 2

В отворения пакет са включени 2 GB, месечната такса е 3 евро без ДДС. Месечната такса се дели на цената на едро (2 евро към настоящия момент) и резултатът се умножава по две, при което се получава обем 3 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 3 GB за потреблението ще се начислява националната цена на дребно, а след изчерпването на обема от 3 GB ще може да се начислява националната цена на дребно плюс надценка.

Важно е да се отбележи, че в случаите, когато клиентът започне да използва роуминг услуги след като таксуващият 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 целия обем за национално потребление, но преди да е изчерпан обемът данни в роуминг, доставчикът може да начислява националната цена на единица мобилни данни или да спре услугата (ако услугата се спира на национално ниво). Надценка за роуминг 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 MB), 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 полученият обем 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.

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

ПЛАН ЗА НАМАЛЯВАНЕ НА ЦЕНИТЕ НА ЕДРО ЗА РОУМИНГ В ЕС

Цените на едро са максималните надценки, които могат да се налагат при на политиката за справедливо ползване. Цените на едро за данни имат значение и при определянето на дадени пакети за данни като отворени такива, както и за изчисляването на обема данни за потребление в роуминг при отворените пакети. Предвидено е поетапно намаляване на таваните на цените на едро за роуминг на данни до 2027 година, както следва:

Максимални цени за роуминг услуги на едро (в Евро)			
Влизане в сила	Данни	Гласови повиквания	SMS съобщения
От 01.07.2022 г.	2	0,022	0,004
От 01.01.2023 г.	1,8	0,022	0,004
От 01.01.2024 г.	1,55	0,022	0,004
От 01.01.2025 г.	1,3	0,019	0,003

От 01.01.2026 г.	1,1	0,019	0,003
От 01.01.2027 г.	1	0,019	0,003

Освен ако не бъде изменен настоящия регламент, цените, влезли сила на 01 януари 2027 г., остават валидни до 30 юни 2032 г., когато изтича срокът на действие на действащата роуминг регулация.

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.

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 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;
- в) ясна и разбираема информация относно условията и качеството на роуминг услугата при роуминг в рамките на ЕС;

г) информация за видовете услуги, за които при роуминг може да се прилагат по-високи такси.

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. Когато абонатът, спрямо когото се прилага парична граница или граница по отношение на обема по подразбиране (50 EUR без ДДС), консумира повече от 100 EUR без ДДС в период на фактуриране от един месец, на мобилното устройство на този абонат се изпраща допълнително уведомление.

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 НЕПРЕПОРЪЧАНИ 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 (RLAN) за роуминг за всички нови и съществуващи клиенти.

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

Роуминг клиент може да се свърже към неназемна обществена мобилна съобщителна мрежа, например на борда на морски плавателни съдове или на борда на въздухоплавателно средство. Това са видове радиомрежи, различни от наземните мрежи, за изграждането на които се използват специфични устройства, монтирани на борда. Тези мрежи често са достъпни в международни води или на борда на въздухоплавателни средства. Цените, налагани на роуминг клиентите, когато се свързват съзнателно или непреднамерено към неназемни мрежи, са значително по-високи от тарифите за регулираните роуминг услуги. Цените са публикувани на интернет страниците на предприятията. Операторите са задължени да информират клиентите си, при свързването им в такива мрежи, 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, за изпращането на SMS-съобщения и потреблението на данни в тези мрежи.

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, но са длъжни да включват информация за потенциалния риск от по-високи такси поради използването на услуги с добавена стойност, а след 01 юни 2023 г. и хипервръзка с информация относно номерационните обхвати за услугите с добавена стойност или друга относима допълнителна информация. 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.

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.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Вследствие на оттеглянето на Обединено кралство Великобритания от Европейския съюз (BREXIT) след 01.01.2021 г., Обединеното кралство е третирано като трета страна за държавите-членки на ЕС. В резултат на горното, за българските оператори отпадна задължението да не начисляват надценки за роуминг услуги в Обединеното кралство, а изходящият роуминг трафик към Великобритания може да се третира като всеки друг роуминг трафик към страни извън Европейското икономическо пространство. Той може да не бъде част от обемите за трафик на дребно в роуминг, съгласно принципа „Роуминг като у дома“, както и да не се взема предвид при прилагането на „Политиката за справедливо ползване“. Наред с това цените за роуминг услугите в Обединеното кралство не се регулират по смисъла на общоевропейската роуминг регулация, а на принципите на свободно търговско договаряне. В периода април – юли 2022 г. и трите мобилни оператора отделиха роуминг услугите във Великобритания в отделна роуминг зона, като за нея са приложими цени - много по-ниски от стандартните за роуминг в страни извън ЕС/ЕИЗ. Повече информация относно приложимите цени за роуминг във Великобритания може да намерите на интернет страниците на мобилните оператори.