



Komisja
Europejska

Roaming po cenach usług krajowych: najczęściej zadawane pytania



Do tej pory, kiedy podróżowałeś do innego państwa UE, Twój operator sieci komórkowej pobierał inne, wyższe opłaty za usługi łączności ruchomej, z których skorzystałeś w tym kraju (rozmowy, SMS-y, transmisja danych). W ciągu ostatnich 10 lat UE zobowiązywała stopniowo operatorów telefonii komórkowej do znacznego zmniejszenia opłat roamingowych na korzyść konsumentów. Jeśli podróżujesz regularnie do innych krajów UE, prawdopodobnie zauważyłeś, że w ciągu ostatnich dziesięciu lat ceny za usługi w roamingu gwałtownie spadły.

Od dnia 15 czerwca 2017 r. podczas wyjazdów do innych państw UE nie będą już obowiązywać opłaty roamingowe pobierane dotychczas przez operatorów sieci komórkowych. Wszystkie umowy, zarówno istniejące jak i nowe, obejmujące usługi roamingowe staną się domyślnie umowami, w ramach których *roaming będzie świadczony po cenach usług krajowych*. Nowe unijne przepisy dotyczą transmisji danych, połączeń głosowych i SMS-ów.

1. Czy to prawda, że podczas podróży do innego państwa UE nie będę ponosił żadnych dodatkowych opłat za używanie swojego smartfona?

Tak. Opłaty za połączenia (rozmowy telefoniczne, SMS-y, transmisja danych) wykonane z innego kraju UE będą potrącone z Twojego pakietu krajowego: opłaty za połączenia głosowe, SMS-y oraz ilość gigabajtów wykorzystanych za granicą w obrębie UE będą naliczane lub potrącone z puli Twojego krajowego planu taryfowego, jak gdybyś był w swoim kraju (w którym mieszkasz, pracujesz czy studiujesz). W przeciwieństwie do poprzednich lat nie będziesz już musiał ponosić żadnych dodatkowych opłat.

Szukająco wysokie rachunki już Cię nie zaskoczą. Nie będzie już miało żadnego znaczenia to, czy korzystasz ze swojego telefonu komórkowego podczas krótkiego pobytu za granicą w UE, czy też w kraju, w którym mieszkasz. Będziesz mógł korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych*.

2. Czy w nowych przepisach istnieją jakieś wyjątki lub ukryte kruczki?

Możesz korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych*, ilekroć przebywasz w kraju UE innym niż ten, w którym faktycznie mieszkasz (miejsce Twojego stałego pobytu). Jeśli przeprowadzisz się na stałe do innego państwa UE, nie będziesz



już mógł korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych* u swojego dotychczasowego operatora. Podczas podróży zagranicznych w obrębie UE będziesz mógł wówczas korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych* w ramach abonamentu wykupionego u operatora sieci komórkowej w nowym kraju zamieszkania.

3. *Jak długo mogę korzystać z roamingu po cenach usług krajowych, kiedy jestem za granicą?*

Zgodnie z ogólną zasadą możesz korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych* niezależnie od tego, do którego kraju UE podróżujesz, pod warunkiem że więcej czasu spędzasz lub częściej korzystasz z telefonu komórkowego w kraju niż za granicą. Są to zasady uczciwego korzystania z usług roamingowych.

W przeciwnym razie Twój operator sieci komórkowej może się z Tobą skontaktować. Operatorzy są w stanie wykryć ewentualne nadużycia na podstawie zestawienia ilości usług świadczonych w roamingu i w kraju w okresie czterech miesięcy: jeśli w czteromiesięcznym okresie przebywasz większość czasu za granicą i częściej korzystasz z usług telekomunikacyjnych za granicą niż w kraju, operator może zwrócić się do Ciebie z prośbą o wyjaśnienie tej sytuacji w ciągu 14 dni. W przypadku dalszego korzystania z usług telekomunikacyjnych w roamingu w większym stopniu niż w kraju operator może zacząć obciążać Cię niewielkimi opłatami za usługi, z których korzystasz w roamingu. Wysokość tych dodatkowych opłat będzie ograniczona do 3,2 centa za minutę w przypadku połączeń głosowych i 1 centa za SMS. Maksymalna dodatkowa opłata za

transmisję danych wyniesie 7,7 euro za GB (od 15 czerwca 2017 r.). Limit opłat za transmisję danych będzie jednak stopniowo obniżany do 6 euro za GB (od 1 stycznia 2018 r.), 4,5 euro za GB (od 1 stycznia 2019 r.), 3,5 euro za GB (od 1 stycznia 2020 r.), 3 euro za GB (od 1 stycznia 2021 r.), aż do 2,5 euro za GB (od 1 stycznia 2022 r.).

4. *Czy istnieją jakieś ograniczenia długości rozmów, liczby SMS-ów lub ilości danych dostępnych po cenach krajowych, kiedy wyjeżdżam za granicę?*

Jeśli w swoim kraju masz nieograniczone połączenia i SMS-y, zachowasz je podczas korzystania z roamingu w obrębie UE.

Jeśli w swoim kraju masz Nielimitowane dane w łączności ruchomej lub za transmisję danych ponosisz niewielkie opłaty, Twój operator może zastosować zabezpieczenie w postaci limitu transmisji danych w roamingu (w ramach zasady uczciwego korzystania). W takim wypadku operator będzie zobowiązany poinformować Cię wcześniej o zastosowaniu takiego limitu oraz wystać ostrzeżenie, jeśli już go wyczerpiesz. Wysokość limitu będzie wystarczająco wysoka, aby pokryć w większości, lub nawet całkowicie, Twoje zapotrzebowanie na usługi roamingowe. Po przekroczeniu przyznanego limitu nadal możesz korzystać z transmisji danych w roamingu, ale za niewielką opłatą (maksymalnie 7,7 euro/GB + VAT – cena ta będzie stopniowo obniżana do kwoty 2,5 euro/GB w 2022 r.).



5. Czy oferta roamingu po cenach usług krajowych jest uruchamiana automatycznie, czy też wymaga aktywacji?

Nie musisz nic robić. Twój operator automatycznie przestanie naliczać opłaty za usługi roamingowe za granicą w UE po dniu 15 czerwca 2017 r.

6. Nigdy nie wyjeżdżam za granicę w obrębie UE. Czy nowe przepisy roamingowe będą mnie w jakiś sposób dotyczyły?

Nie. Jeśli nie wyjedziesz do innego kraju UE, nic się dla Ciebie nie zmieni. Możesz otrzymać powiadomienie o zmianach w umowie dotyczących nowych przepisów roamingowych, ale nie musisz przykładać do nich szczególnej uwagi, jeśli nie planujesz wyjechać za granicę. Jeśli przy tej okazji Twój operator powiadomi Cię o zmianach dotyczących innych warunków Twojej umowy, masz prawo odstąpić od umowy bez ponoszenia kary w przypadku, gdy nie zaakceptujesz tych zmian.

7. Czy 15 czerwca otrzymam stosowne powiadomienie? Jeśli tak, to w jaki sposób?

Tak. Tak, operator poinformuje Cię o zaprzestaniu pobierania opłat roamingowych oraz o tym, jaki wpływ na Twój plan taryfowy będą miały np. zasady uczciwego korzystania. Twoja umowa zostanie odpowiednio dostosowana.

Informacje publiczne na temat taryfy, z której korzystasz, dostępne np. na stronie internetowej operatora, zostaną również dostosowane do

nowych zasad roamingowych. W chwili przekroczenia granicy UE po dniu 15 czerwca 2017 r. nadal będziesz otrzymywać wiadomości SMS z informacją, że korzystasz z usług w roamingu. Mają one przypominać o polityce uczciwego korzystania z roamingu przyjętej przez Twojego operatora.

8. Co mogę zrobić, jeśli za granicą nie mogę korzystać z roamingu po cenach usług krajowych i obciążono mnie dodatkowymi kosztami?

Należy najpierw skontaktować się ze swoim operatorem i zakwestionować dodatkowe opłaty. Operator powinien posiadać procedurę reklamacyjną. W przypadku gdy operator nie uzna reklamacji, należy zawiadomić odpowiedni organ w swoim kraju – zazwyczaj krajowy organ ds. regulacji telekomunikacji – który rozstrzygnie sprawę.

9. Wybrałem już konkretny plan taryfowy obejmujący usługi w roamingu (na przykład: ponoszę nieco wyższe opłaty za usługi roamingowe niż te regulowane przez UE, ale

mam za to bardzo korzystne stawki za usługi roamingowe w USA i Kanadzie, dokąd często podróżuję). Czy mogę zachować swój plan po 15 czerwca 2017 r.?

Tak. Twój operator skontaktuje się z Tobą przed 15 czerwca 2017 r. zapytaniem, czy chcesz zachować swój obecny plan taryfowy. Jeśli potwierdzisz, nadal będziesz mógł z niego korzystać. Jeżeli nie udzielisz odpowiedzi lub



przekazesz odpowiedź negatywną, będziesz automatycznie podlegał nowym przepisom *oroamingu po cenach usług krajowych*.

10. Czy nowe przepisy dotyczą również połączeń telefonicznych, które – będąc w kraju – wykonują do swoich znajomych za granicą?

Nie, ponieważ to nie są połączenia w roamingu. Nowe przepisy dotyczą połączeń w roamingu (rozmowy telefoniczne, SMS-y, transmisja danych) wykonanych podczas pobytu za granicą w UE. Ceny połączeń telefonicznych wykonywanych z kraju za granicę nie są regulowane.

Dla podróżujących...

11. Jeśli podróżuję i dzwonię lub wysyłam wiadomości SMS do znajomych, czy muszę się martwić o to, w jakiej są sieci i czy mają telefon stacjonarny czy komórkowy?

Nie. Kiedy korzystasz z usług telekomunikacyjnych w roamingu w obrębie UE, wszystkie połączenia na numery stacjonarne i komórkowe w UE pomniejszają Twój krajowy pakiet minut (lub są nielimitowane, jeśli posiadasz nielimitowane rozmowy w kraju) dokładnie tak, jakbyś wykonywał połączenia krajowe. W przypadku gdy posiadasz osobne pakiety minut na rozmowy krajowe z osobami z Twojej sieci oraz z użytkownikami innych sieci telefonii komórkowych, minuty, które wykorzystałeś w roamingu, mogą zostać odjęte

z pakietu minut na rozmowy z użytkownikami innych sieci, w tym również wtedy, gdy dzwonisz zza granicy do osoby posiadającej numer w Twojej krajowej sieci komórkowej.

12. W jaki sposób będę w stanie wybrać taryfę obejmującą roaming po cenach usług krajowych u swojego operatora?

Roaming po cenach usług krajowych będzie domyślną taryfą roamingową w ramach wszystkich planów taryfowych z roamingiem. Jeśli obecnie posiadasz plan taryfowy, w ramach którego dostępny jest roaming regulowany, będziesz automatycznie podlegał nowym przepisom o *roamingu po cenach usług krajowych*. Jeśli planujesz nabyć nowy plan taryfowy z roamingiem po dniu 15 czerwca 2017 r., operator przedstawi Ci domyślnie plan taryfowy z roamingiem po cenach usług krajowych.

13. Ile zapłacę za rozmowy odebrane podczas pobytu za granicą?

Podróżując do innego państwa UE po 15 czerwca 2017 r., nie zapłacisz nic – tak jak w przypadku połączeń odebranych w kraju.

14. W których krajach będę mógł korzystać z roamingu po cenach usług krajowych od 15 czerwca?

We wszystkich 28 krajach UE: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niderlandy, Niemcy, Polska, Portugalia, Republika Czeska,



Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy i Zjednoczone Królestwo.

W państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego: roaming po cenach usług krajowych w Islandii, Liechtensteinie i Norwegii zostanie uruchomiony tuż po dniu 15 czerwca.

15. Czy mogę korzystać z roamingu po cenach usług krajowych na statkach w UE?

Tak, pod warunkiem, że jesteś bezpośrednio połączony z naziemną siecią ruchomą (np. na rzekach, jeziorach, wzdłuż wybrzeża). W przeciwnym razie – nie. Unijne przepisy roamingowe dotyczą wyłącznie naziemnych sieci ruchomych. O ile usługi świadczone są za pośrednictwem innych rodzajów sieci radiowych, np. systemów satelitarnych na pokładzie statków lub samolotów, nie podlegają one wiążącym pułapom cenowym obowiązującym w UE.

16. Czy warto kupić tymczasową kartę SIM u lokalnego operatora, jeśli wyjeżdżam za granicę na dłuższy czas (ponad 2 tygodnie)?

Wyjeżdżając na kilka tygodni, prawdopodobnie nie. Zasady dotyczące „uczciwego korzystania” z roamingu stworzono dla osób, które „okresowo wyjeżdżają” do innego państwa UE. Dlatego jeśli planujesz zostać za granicą nieprzerwanie przez kilka miesięcy, warto zapoznać się z polityką uczciwego korzystania z *roamingu po cenach usług krajowych* przyjętą przez Twojego operatora, aby wybrać dla siebie najkorzystniejszą opcję.

17. Często wyjeżdżam za granicę / planuję dłuższy pobyt za granicą. Jak mogę się dowiedzieć, czy wciąż korzystać z roamingu po cenach usług krajowych?

Zgodnie z ogólną zasadą możesz korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych* niezależnie od tego, do którego kraju UE podróżujesz, pod warunkiem że spędzasz więcej czasu lub częściej korzystasz z telefonu komórkowego w kraju niż za granicą. Są to zasady „uczciwego korzystania” z usług roamingowych. Aby ustalić, czy taka sytuacja ma miejsce, Twój operator może sprawdzić, jak długo korzystałeś z usług telekomunikacyjnych w roamingu w ciągu ostatnich czterech kolejnych miesięcy lub w dłuższym okresie.

Jeśli w tym czasie przebywałeś dłużej w innym państwie UE niż w swoim kraju ORAZ w większym zakresie korzystałeś z usług łączności mobilnej za granicą niż w kraju, Twój operator sieci komórkowej może się z Tobą skontaktować, aby poinformować, że w przypadku dalszego pobytu za granicą może obciążyć Cię niewielkimi opłatami za usługi, z których korzystasz w roamingu. Operator nie obciąży Cię dodatkowymi kosztami, jeśli w ciągu dwóch tygodni od dnia otrzymania tego powiadomienia wrócisz z za granicy i będziesz ponownie częściej korzystać z usług telefonii komórkowej w kraju niż za granicą. W przeciwnym razie operator może zacząć pobierać niewielkie opłaty (zob. również pytanie 21) za usługi, z których korzystasz w roamingu, począwszy od dnia nadejścia powiadomienia.

W związku z powyższym, dopóki operator nie



skontaktuje się z Tobą podczas Twojego pobytu w innym kraju, możesz bez obaw korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych*.

18. Mam nielimitowane połączenia głosowe oraz SMS-y w kraju. Czy będę mógł korzystać z nielimitowanych połączeń oraz SMS-ów w roamingu regulowanym?

Tak. Z dniem 15 czerwca 2017 r. nakładanie przez operatorów jakichkolwiek ograniczeń dotyczących połączeń głosowych oraz wiadomości SMS w roamingu będzie zabronione.

19. Mam nielimitowany pakiet danych w kraju. Skąd będę wiedzieć, jaki mam pakiet danych w roamingu regulowanym?

Jeśli Twój krajowy pakiet usług łączności mobilnej zawiera nielimitowany transfer danych, operator musi zapewnić Ci dużą pulę danych w *roamingu po cenach usług krajowych*, która odpowiada cenie Twojego pakietu danych.

Operator powinien wyraźnie poinformować Cię o limicie danych dostępnych w *roamingu po cenach usług krajowych*. W przypadku gdy przekroczysz przewidziany limit danych w roamingu, prawdopodobnie będziesz musiał ponieść niewielką opłatę związaną z dalszą transmisją danych (zob. także pytanie 21).

Jeśli chcesz wiedzieć, w jaki sposób operator Twojej sieci nalicza opłaty, informacje na ten temat znajdziesz poniżej: pula transferu

danych w roamingu musi być równa przynajmniej dwukrotności puli stanowiącej iloraz ceny Twojego pakietu usług łączności ruchomej (bez VAT) oraz kwoty 7,7 euro. Należy zauważyć, że 7,7 euro to maksymalna stawka, jaką Twój operator musi zapłacić operatorowi zagranicznemu za 1 GB transmisji danych podczas Twojego pobytu w innym państwie UE w 2017 r. Oznacza to, że możesz otrzymać większą pulę danych w *roamingu po cenach usług krajowych* niż pula, jaką Twój operator może zakupić za cenę Twojego abonamentu od zagranicznego operatora sieci, z której korzystasz będąc za granicą.

Przykład: w kraju masz pakiet usług łączności ruchomej obejmujący nielimitowane połączenia głosowe, SMS-y i transmisję danych za 42 euro (35 euro bez 20% podatku VAT). Podróżując po krajach UE, korzystasz z *roamingu po cenach usług krajowych* takich jak nielimitowane rozmowy i SMS-y oraz co najmniej 9,1 GB danych ($2 \cdot (35/7,7) = 9,1$).

20. Mam limitowaną pulę danych w kraju. Jak mogę się dowiedzieć, czy otrzymam całą pulę danych, którą mam w kraju, kiedy będę korzystał z usług w roamingu regulowanym?

Jeśli operator nie poinformował Cię wyraźnie o limicie danych w roamingu, będąc za granicą, możesz korzystać z pełnej puli danych zgodnie ze swoją umową na usługi krajowe.

Operator jest uprawniony do nałożenia limitu danych w *roamingu po cenach usług krajowych* w 2017 r. tylko wówczas, gdy płacisz mniej niż 3,85 euro/GB danych (w 2018 r. mniej



niż 3,00 euro/GB, a w 2019 r. mniej niż 2,25 euro/GB). Rzeczywisty limit zależy od miesięcznej kwoty Twojego abonamentu. Wysokość limitu oblicza się w sposób opisany w pytaniu nr 19.

Przykład 1: w kraju masz pakiet usług łączności ruchomej obejmujący nielimitowane rozmowy, SMS-y i 3 GB danych za 30 euro (25 euro bez 20% podatku VAT). W tym wypadku wyliczenie wygląda następująco: 25 euro / 3 GB = 8,3 euro/GB. Podróżując po krajach UE, korzystasz z *roamingu po cenach usług krajowych* wraz z nielimitowanymi rozmowami i SMS-ami oraz 3 GB danych, tak samo jak w kraju.

Przykład 2: w kraju masz pakiet usług łączności ruchomej obejmujący nielimitowane rozmowy, SMS-y i 10 GB danych za 30 euro (25 euro bez 20% podatku VAT). Wyliczenia dokonuje się w następujący sposób: 25 euro / 10 GB = 2,5 euro/GB. Podróżując po krajach UE, korzystasz z usług roamingowych po cenach usług krajowych wraz z nielimitowanymi rozmowami i SMS-ami oraz co najmniej 6,5 GB danych ($2 \cdot (25/7,7) = 6,5$). Jeśli operator zamierza zastosować limit danych w roamingu, musi wyraźnie poinformować Cię o dostępnej puli danych oraz zawiadomić Cię w razie wykorzystania całego transferu podczas pobytu za granicą.

21. Jeśli przekroczę limity usług roamingowych, jakimi dodatkowymi kosztami może obciążyć mnie operator?

Oprócz warunków wynikających z polityki uczciwego korzystania z *roamingu po cenach usług krajowych* Twój operator może nałożyć

niewielką opłatę za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w roamingu:

- 3,2 centy za minutę połączenia głosowego (+VAT),
- 1 cent za wiadomość SMS (+VAT),
- 7,7 euro za GB danych (+VAT) (mniej niż 1 cent za MB).

W przypadku danych jest to 6,5 razy mniej niż wynosi obecna opłata roamingowa i 26 razy mniej niż opłata naliczana w 2015 r. Cena za połączenie wykonane jest o 36% niższa niż obecna opłata i sześć razy niższa niż opłata naliczana w 2015 r. W przypadku wiadomości SMS stawka jest o 50% niższa niż wynosi obecna opłata i sześć razy niższa niż opłata naliczana w 2015 r.

22. Mieszkam w pobliżu granicy i moja sieć często łączy się z siecią w sąsiednim kraju. Czy będę mógł korzystać z roamingu regulowanego bez żadnego ryzyka, że przekroczę swoje limity?

Tak. Twoje połączenia będą traktowane w danym dniu jako krajowe, a nie roamingowe, pod warunkiem że Twój telefon połączy się z siecią krajową przynajmniej raz w ciągu dnia. Nie ma znaczenia, czy Twój telefon połączy się tego dnia także z siecią sąsiedniego państwa, niezależnie od tego, czy byłeś wówczas w swoim kraju, czy też udałeś się na krótko do tego państwa. Dostawcy usług roamingowych powinni również poinformować Cię, w jaki sposób uniknąć niezamierzonego korzystania z roamingu.



23. Pracuję w innym kraju europejskim niż ten, w którym mieszkam. Czy będę mógł korzystać z roamingu po cenach usług krajowych bez żadnego ryzyka, że przekroczę swoje limity?

Tak. W tym przypadku możesz wybrać operatora z jednego lub drugiego kraju i korzystać z *roamingu po cenach usług krajowych*, które w nim obowiązują: możesz posiadać kartę SIM i korzystać z roamingu po cenach obowiązujących w kraju, w którym mieszkasz lub w którym pracujesz. W obu przypadkach będzie mieć zastosowanie polityka uczciwego korzystania z *roamingu po cenach usług krajowych* (jak opisano w pytaniu nr 17) z dodatkowym zastrzeżeniem, że każdy dzień, w którym zalogujesz się przynajmniej raz do sieci krajowej, liczy się jako dzień przebywania w swoim kraju (nawet jeśli tego samego dnia wyjedziesz również za granicę).

24. Czy mogę korzystać z pakietu krajowego bez obawy, że przekroczę limity na usługi roamingowe po cenach krajowych, jeśli wyjeżdżam za granicę w obrębie UE tylko na 2–3 tygodnie w ciągu roku?

Tak. Należy jednak pamiętać, że jeśli Twój pakiet krajowy obejmuje nielimitowaną transmisję danych, może być on nie w pełni nielimitowany w *roamingu po cenach usług krajowych*. Jeśli masz natomiast dużą pulę danych w pakiecie krajowym w bardzo niskiej cenie, możesz mieć nieco mniejszy transfer danych do dyspozycji w roamingu. W obu przypadkach pula danych,

którą otrzymasz, wystarczy, aby pokryć w całości, lub przynajmniej w większej części, Twoje zapotrzebowanie (zob. także pytania 19 i 20). Ponadto wysokość opłat roamingowych, które obowiązują po przekroczeniu puli dostępnej w ramach *roamingu po cenach usług krajowych*, będzie niewielka (zob. również pytanie 21).

25. Posiadam telefon na kartę. Czy mogę korzystać z roamingu po cenach usług krajowych?

Tak. Jeśli płacisz za jednostkę, a cena jednostkowa danych w Twoim kraju jest mniejsza niż 7,7 euro za GB, Twój operator może nałożyć limit na pulę danych, z której korzystasz w *roamingu po cenach usług krajowych*. Wysokość limitu powinna być równa co najmniej puli stanowiącej iloraz pozostałych środków na karcie pre-paid w momencie, kiedy zaczniesz korzystać z usług transmisji danych w roamingu (bez podatku VAT), oraz kwoty 7,7 euro. Na przykład, jeśli w momencie rozpoczęcia korzystania z transmisji danych w roamingu posiadasz środki na karcie SIM w wysokości 13 euro (10,8 euro bez 20% podatku VAT), będziesz mieć do dyspozycji przynajmniej $10,8/7,7 = 1,4$ GB danych w roamingu. Należy zauważyć, że 7,7 euro to maksymalna stawka w 2017 r, jaką Twój operator musi zapłacić operatorowi zagranicznemu za 1 GB transmisji danych podczas Twojego pobytu w innym państwie UE. Oznacza to, że w ramach *roamingu po cenach usług krajowych* otrzymasz dokładnie taką pulę danych w roamingu, za jaką zapłaciłeś z góry. Za połączenia głosowe i wiadomości SMS zapłacisz dokładnie tę samą cenę jednostkową, co w kraj

