

Informacja dla konsumentów w zakresie nowych zasad roamingu międzynarodowego obowiązujących na obszarze Unii Europejskiej (UE) i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG)

Celem regulacji roamingu międzynarodowego wprowadzanych na obszarze UE/EOG jest zapewnienie europejskim konsumentom możliwości swobodnego komunikowania się podczas podróży zagranicznych czy wakacji na terenie UE/EOG.

Wprowadzane przez Parlament Europejski i Radę UE na przestrzeni ostatnich lat, począwszy od 2007 r., regulacje europejskie w formie rozporządzeń stosowanych bezpośrednio do prawa krajowego, skutkowały systematyczną obniżką cen detalicznych w roamingu na obszarze UE/EOG. Ich nadrzędnym celem było doprowadzenie do sytuacji, w której abonenci będą mogli swobodnie (ze względu na niski koszt połączenia) komunikować się będąc w roamingu, bez względu na kraj UE, w którym aktualnie przebywają. Zostało to wprost zapisane w Rozporządzeniu¹, gdzie w motywie 21 wskazano, że „(...) określono cel polityczny, zgodnie z którym różnica między taryfami roamingowymi a taryfami krajowymi powinna zbliżyć się do zera”. Cel ten w jeszcze większym stopniu pozwala osiągnąć Rozporządzenie, które zacznie obowiązywać już od 30 kwietnia 2016 r.

Rozporządzenie wprowadza istotny, z punktu widzenia tak abonenta jak również operatora, mechanizm opłat za usługi w roamingu na obszarze UE/EOG, zgodnie z którym cena detaliczna usługi w roamingu powinna być zbliżona do ceny jaką ponosi abonent w swoim kraju macierzystym. Innymi słowy każdy abonent europejski, korzystający z usług mobilnych za granicą powinien płacić cenę, która realnie wynika z posiadanego przez niego planu taryfowego, nie zaś sztywno ustalonej Rozporządzeniem stawki.

Oplaty

1) w okresie przejściowym tj. **30 kwietnia 2016 r. – 14 czerwca 2017 r.** operator będzie uprawniony do stosowania dodatkowej opłaty, doliczanej do ustalonej wcześniej **krajowej ceny detalicznej**. Wysokość dodatkowych opłat prezentuje tabela 1.

Tabela 1 Maksymalny poziom opłaty dodatkowej dla połączeń wykonywanych, wysłanych SMS i transmisji danych w roamingu

Usługa	Poziom dodatkowej opłaty
Połączenie wykonane	0,05 euro
Wysłany SMS	0,02 euro
Transmisja danych	0,05 euro

2) w okresie docelowym, tj. **po dniu 14 czerwca 2017 r.**, opłata dodatkowa, o której mowa w pkt 1) nie będzie pobierana, a operator będzie rozliczał połączenia wg **krajowej ceny detalicznej**.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającym dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.

W szczególnych jednak przypadkach, kiedy operator udowodni, że ponoszone przez niego koszty realizowanych usług na rzecz abonenta w roamingu są wyższe niż osiągnięte przez niego przychody, po uzyskaniu zgody Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, operator będzie mógł stosować dodatkowe opłaty również w okresie docelowym.

3) opłata za połączenie odebrane w roamingu

Tabela 1 Maksymalny poziom opłaty dodatkowej dla połączeń odbieranych w roamingu

Usługa	Poziom dodatkowej opłaty
Połączenie odebrane	0,0114 euro

Krajowa cena detaliczna – co to takiego?

Zgodnie z art. 2 pkt 2 lit. r) Rozporządzenia "»krajowa cena detaliczna« oznacza krajową detaliczną opłatę jednostkową ustaloną przez dostawcę usług roamingu, mającą zastosowanie do wykonanych połączeń i wysłanych wiadomości SMS (zarówno zainicjowanych, jak i zakończonych w różnych publicznych sieciach łączności wewnątrz tego samego państwa członkowskiego), oraz do danych wykorzystanych przez klienta; w przypadku braku wyszczególnionej krajowej detalicznej opłaty jednostkowej, za krajową cenę detaliczną uznaje się ten sam mechanizm pobierania opłat jak ten mający zastosowanie do wykonanych połączeń i wysłanych wiadomości SMS (zarówno zainicjowanych, jak i zakończonych w różnych publicznych sieciach łączności wewnątrz tego samego państwa członkowskiego) oraz do danych wykorzystanych przez klienta, w państwie członkowskim tego klienta”.

Tak też, właściwa krajowa cena detaliczna powinna być równa lub zbliżona do wartości krajowej detalicznej opłaty jednostkowej, czyli takiej po której operator taryfikuje połączenia abonenta w kraju, zgodnie z wybraną przez abonenta taryfą. Należy pamiętać, że w okresie przejściowym, o którym mowa w pkt 1) operator będzie mógł doliczyć dodatkową opłatę, której maksymalna wysokość została przedstawiona w Tabeli nr 1. **Jednakże suma krajowej ceny detalicznej i dodatkowej opłaty pobieranej w roamingu na obszarze UE/EOG za poszczególne połączenia wykonane, za wysłane wiadomości SMS lub za usługi transmisji danych nie będzie mogła przekraczać odpowiednio 0,19 euro za minutę, 0,06 euro za wiadomość SMS i 0,20 euro za wykorzystany megabajt.**

Powyższe poziomy opłat dodatkowych wyznaczają stawki maksymalne, których operator nie będzie mógł przekroczyć, a możliwość ich naliczania będzie uprawnieniem operatora. Jednocześnie możliwa będzie sytuacja, że operator w okresie przejściowym zastosuje niższe poziomy opłat dodatkowych lub zrezygnuje z nich zupełnie.

Wysokość dodatkowej opłaty będzie musiała być wyrażona w polskiej walucie oraz będzie aktualizowana 1 lipca każdego roku.

Dlatego też, już po wejściu w życie, w dniu 30 kwietnia 2016 r. Rozporządzenia, stawki opłat w walucie euro będą odpowiadały polskiej walucie, po przeliczeniu wg odpowiedniego referencyjnego kursu wymiany i kolejny raz zostaną zaktualizowane zgodnie z kursem na dzień 1 lipca 2016 r. Dlatego też wysokość dodatkowej opłaty może ulec zmianie. W związku z tym, na dzień opublikowania niniejszej informacji, stawki opłat podawane są w walucie euro.

Pułap ochronny przy transmisji danych

W celu ochrony abonentów przed niekontrolowanym użyciem usługi transmisji danych wprowadzono tzw. pułapy ochronne. Ich limit został ustalony na poziomie 50 euro miesięcznie, a operator będzie miał obowiązek poinformować abonenta o użyciu transmisji danych, gdy wysokość jego rachunku osiągnie 80% powyższej kwoty. Po przekroczeniu pułapu 50 euro, na urządzenie mobilne abonenta korzystającego z roamingu zostanie wysłane odpowiednie powiadomienie.

Powiadomienie to będzie wskazywało:

- a) procedurę, którą abonent ma zastosować, jeśli chce, aby usługi były kontynuowane,
- b) koszt związany z każdą dodatkową wykorzystaną jednostką.

Jeżeli klient korzystający z roamingu nie udzieli odpowiedzi, do której został wezwany w otrzymanym powiadomieniu, dostawca usług roamingu będzie miał obowiązek natychmiastowego zaprzestania świadczenia temu abonentowi usług transmisji danych w roamingu na obszarze UE/EOG oraz naliczania opłat, dopóki abonent korzystający z roamingu nie zażąda kontynuowania lub wznowienia świadczenia tych usług.

Obowiązki informacyjne operatora telekomunikacyjnego wobec abonenta, który znalazł się za granicą

Operator ma obowiązek poinformować abonenta przekraczającego granicę/wjeżdżającego na terytorium innego kraju UE/EOG o wysokości opłat za poszczególne usługi roamingowe. Informacja, którą operator wysyła abonentowi:

- przesyłana jest w formie powiadomienia bezpośrednio na urządzenie mobilne, które najczęściej przybiera formę wiadomości SMS;
- jest bezpłatna;
- przesyłana jest bez zbędnej zwłoki w momencie, gdy abonent przekracza granicę/wjeżdża na terytorium kraju UE/EOG – z reguły abonent otrzymuje taką informację zaraz po zalogowaniu się do sieci operatora roamingowego za granicą tj. wyłączeniu i ponownym włączeniu urządzenia;
- wiadomość musi zawierać informacje o zindywidualizowanych opłatach roamingowych przedstawionych w polskiej walucie (wraz z podatkiem VAT), dotyczących:
 - wykonywania i odbierania połączeń,
 - wysyłania wiadomości SMS,
 - transmisji danych,

realizowanych przez tego abonenta w odwiedzanym kraju UE;

- w okresie przejściowym (od 30 kwietnia 2016 r. do 14 czerwca 2017 r.) operator musi poinformować abonenta również o wysokości każdej naliczanej opłaty dodatkowej;
- w okresie docelowym informacja musi zawierać również opis stosowanej przez operatora tzw. polityki uczciwego korzystania.

Obowiązek informacyjny operatora telekomunikacyjnego wobec abonenta (w kraju)

W związku z wprowadzanymi przepisami Rozporządzenia zmianami stawek za połączenia w roamingu na terenie UE/EOG, zgodnie z art. 61 ustawy Prawo telekomunikacyjne (Pt),

operator miał obowiązek poinformować abonenta o proponowanej zmianie warunków umowy, w tym przypadku o zmianie stawek za połączenia w roamingu. Tak więc abonenci powinni byli zostać wyraźnie poinformowani o proponowanych zmianach, a także o możliwości wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o tym, że w przypadku skorzystania przez abonenta z tego prawa, operator uprawniony będzie do żądania od abonenta zwrotu przyznanej ulgi tzw. „kary umownej”.

Zmiana wysokości obowiązujących stawek za usługi realizowane w roamingu, będzie realizowana przez dostawców usług również na podstawie przepisów art. 61 ust. 5¹ Pt. Zgodnie z art. 61 ust. 5¹ Pt dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian wprowadzanych do cennika i terminie na jego realizację, przy czym termin na realizację prawa abonenta do wypowiedzenia umowy nie może być krótszy niż do dnia wejście zmian w życie. Co istotne, w przypadku skorzystania przez abonenta z przysługującego mu prawa do wypowiedzenia umowy na skutek wprowadzanych zmian, dostawcy usług przysługiwać będzie roszczenie o zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Pt, o czym operator zobowiązany jest poinformować abonenta.

Tak też wprowadzane przez operatorów zmiany w obowiązujących abonenta warunkach świadczenia usług, tj. zmiany, o których mowa powyżej w komunikacie, nie będą uprawniały abonenta do „bezkosztowego” wypowiedzenia umowy.

Możliwość wyboru alternatywnej taryfy roamingowej

Rozporządzenie daje też abonentom sieci mobilnych swobodę wyboru, czy chcą oni skorzystać z nowego mechanizmu rozliczania, czy uznają, że posiadany przez nich obecnie np. pakiet usług lub plan taryfowy, jest dla nich satysfakcjonujący. Wynika to bezpośrednio z art. 6e pkt 3 Rozporządzenia, który stanowi, że: „Dostawcy usług roamingu mogą oferować, a klienci korzystający z roamingu mogą rozmyślnie wybrać taryfę roamingową inną niż zgodna z art. 6a, 6b, 6c oraz ust. 1 niniejszego artykułu, dzięki czemu klienci korzystający z roamingu czerpią korzyść z innej taryfy za usługi roamingu regulowanego niż taryfa, jaką zostaliby objęci w razie niedokonania takiego wyboru. Dostawca usług roamingu przypomina tym klientom korzystającym z roamingu, jakie korzyści związane z roamingiem zostaną w ten sposób utracone.”

Istotne jest również to, że klienci mają możliwość dowolnego przechodzenia między taryfami, co również zostało zapisane w art. 6e pkt 3: „Każdy klient korzystający z roamingu może w dowolnym czasie zażądać zmiany taryfy ustalonej zgodnie z art. 6a, 6b i 6c oraz ust. 1 niniejszego artykułu na inną taryfę, i odwrotnie. W przypadku gdy klient korzystający z roamingu dokona rozmyślnego wyboru, aby przejść z taryfy ustalonej zgodnie z art. 6a, 6b i 6c oraz ust. 1 niniejszego artykułu na inną taryfę lub do niej powrócić, zmiana taryfy następuje w terminie jednego dnia roboczego od otrzymania żądania, jest bezpłatna i nie pociąga za sobą ustanowienia warunków ani ograniczeń dotyczących innych elementów umowy niż te odnoszące się do roamingu. Dostawcy usług roamingu mogą przesunąć termin zmiany taryfy tak, aby poprzednia taryfa roamingowa obowiązywała przez określony okres minimalny nieprzekraczający dwóch miesięcy.”

Podstawowe informacje dla abonenta przed skorzystaniem z roamingu

1. Sprawdź czy masz włączoną usługę roamingu. Jeśli nie, skontaktuj się ze swoim operatorem w celu uruchomienia usługi roamingu.
2. Przed wyjazdem sprawdź ceny za poszczególne usługi telekomunikacyjne. Szczegółowe informacje na temat stawek opłat w roamingu znajdują się na stronach internetowych operatorów. Informacje takie uzyskasz także po kontakcie telefonicznym ze swoim operatorem.
3. Po zapoznaniu się z wysokością cen, rozważ czy chcesz korzystać ze stawek opłat w roamingu, o których mowa powyżej, czy korzystniejszy będzie dla Ciebie np. zakup dedykowanego pakietu na rozmowy i sms-y w roamingu. Pamiętaj, stawki, o których mowa w niniejszym komunikacie, obowiązują na terytorium krajów UE/EOG. W przypadku pozostałych krajów, stawki roamingowe mogą być wyższe, dlatego przed wyjazdem sprawdź ceny za poszczególne usługi i korzystaj z usług w roamingu świadomie.
4. W okresie docelowym tj. po dniu 14 czerwca 2017 r. rozliczanie opłat za usług realizowane w roamingu na terenie UE/EOG wg krajowej ceny detalicznej zostanie włączone automatycznie dla każdego abonenta, dlatego jeśli chcesz korzystać z innych rozwiązań roamingowych poinformuj o tym swojego operatora.