

U roamingu kao kod kuće: najčešća pitanja



Do sada vam je vaš mobilni operator za uporabu mobilnih komunikacijskih usluga (telefonske pozive, SMS poruke, podatkovni promet) u drugoj državi EU-a naplaćivao veću cijenu nego kod kuće. EU je tijekom zadnjih 10 godina od mobilnih operatora postupno zahtijevao sve veće smanjenje naknada za roaming, u korist potrošača. Ako redovito putujete u druge države EU-a, vjerojatno ste već osjetili da su se tijekom zadnjeg desetljeća cijene roaminga osjetno smanjile.

Od 15. lipnja 2017. ukinut će se i zadnje naknade za roaming koje još plaćate svojem mobilnom operatoru tijekom boravka u drugoj državi EU-a. Svaki postojeći ili novi ugovor koji uključuje usluge roaminga automatski će uključivati uslugu „u roamingu kao kod kuće”. Nova pravila EU-a odnose se na usluge podatkovnog prometa, pozive i SMS poruke.

1. *Je li istina da tijekom boravka u drugoj državi EU-a za upotrebu svojeg pametnog telefona više neću morati plaćati nikakve dodatne naknade?*

Da. Komunikacije (telefonski pozivi, SMS poruke i podatkovni promet) u drugoj državi EU-a bit će obuhvaćene vašim nacionalnim paketom: minute, SMS poruke i gigabajti podataka koje potrošite u drugoj državi EU-a naplaćivat će se ili odbijati od vašeg nacionalnog paketa po tarifi koja vam se naplaćuje kod kuće (u državi u kojoj živite, radite ili studirate). Za razliku od prije, više nećete morati plaćati nikakve dodatne naknade. Više neće biti neočekivano visokih računa. Upotrebljavate li svoj mobilni

telefon dok ste povremeno u inozemstvu u EU-u ili u državi u kojoj živite, razlike neće biti. Bit ćete „u roamingu kao kod kuće”.

2. *Uključuje li to moje novo pravo neke iznimke ili skrivena pravila?*

Uslugu „u roamingu kao kod kuće” možete upotrebljavati kad god ste u državi EU-a koja nije država u kojoj stvarno živite. Ako se preselite i trajno nastanite u drugoj državi EU-a, više nećete moći koristiti ponudu „u roamingu kao kod kuće” svojeg dotadašnjeg operatora. Tu ćete opciju imati na raspolaganju u okviru svoje mobilne pretplate u novoj državi boravišta kada boravite u drugoj državi EU-a.



3. *Koliko dugo mogu upotrebljavati opciju „u roamingu kao kod kuće” kada sam u inozemstvu?*

Opće je pravilo da pravo na roaming po domaćim cijenama imate tijekom boravka u bilo kojoj državi EU-a dok god provodite više vremena kod kuće nego u inozemstvu ili svoj mobilni telefon koristite više kod kuće nego u inozemstvu. To se smatra poštenom upotrebom usluga roaminga.

U protivnom vam se vaš mobilni operator može obratiti. Operatori mogu otkriti moguće zloporabe na temelju usporedbe aktivnosti u roamingu i kod kuće tijekom razdoblja od četiri mjeseca: ako tijekom četiri mjeseca većinu svojeg vremena provodite u inozemstvu i trošite više u inozemstvu nego kod kuće, operator od vas može zatražiti da u roku od 14 dana objasnite situaciju. Ako se uslugama u roamingu i dalje koristite više nego uslugama kod kuće, vaš operator može početi zaračunavati malu naknadu na vašu potrošnju u roamingu. Ta naknada ne smije iznositi više od 3,2 centa po minuti za pozive i 1 cent po SMS poruci. Za podatkovni promet najveća naknada iznositi će 7,7 EUR po GB (od 15. lipnja 2017.), što će se smanjiti na 6 EUR po GB (od 1. siječnja 2018.), 4,5 EUR po GB (od 1. siječnja 2019.), 3,5 EUR po GB (od 1. siječnja 2020.), 3 EUR po GB (od 1. siječnja 2021.) i naposljetku 2,5 EUR po GB (od 1. siječnja 2022.).

4. *Postoje li količinska ograničenja za pozive, slanje SMS poruka i upotrebu mobilnih podataka po domaćim cijenama dok putujem?*

Ako kod kuće imate neograničene pozive i SMS poruke, i pri roamingu u EU-u imat ćete neograničene pozive i SMS poruke.

Ako kod kuće imate neograničen prijenos mobilnih podataka ili prijenos podataka po veoma povoljnoj cijeni, vaš se operator može zaštititi uvođenjem ograničenja vaše upotrebe podataka u roamingu (radi poštene upotrebe). U tom slučaju operator vas mora unaprijed obavijestiti o takvom ograničenju i upozoriti vas kada ga dosegnete. To će ograničenje biti dovoljno veliko da u većini slučajeva u cijelosti pokrije većinu vaših potreba u roamingu. Ako taj prag prekoračite, usluge roaminga možete i dalje upotrebljavati, ali uz malu naknadu (najviše 7,70 EUR/GB + PDV. Ta će se naknada postupno smanjivati te će 2022. iznositi 2,50 EUR/GB).

5. *Je li usluga „u roamingu kao kod kuće” automatski uključena ili je moram sam uključiti?*

Uslugu ne morate uključiti. Vaš će operator nakon 15. lipnja 2017. automatski prestati zaračunavati naknadu za roaming u drugim državama EU-a.



6. Nikada ne putujem u druge države EU-a. Hoće li nova pravila o roamingu utjecati na mene?

Ne. Ako ne putujete u inozemstvo u EU-u, za vas se ništa neće promijeniti. Možda ćete dobiti obavijest o promjenama vašeg ugovora u vezi s novim pravilima o roamingu, ali ako ne putujete u inozemstvo, na to ne trebate posebno obraćati pozornost. Ako vas tom prigodom vaš operator obavijesti o promjenama drugih uvjeta vašeg ugovora i te promjene ne želite prihvatiti, imate pravo raskinuti ugovor bez plaćanja kazne.

7. Hoće li me operator o tome obavijestiti 15. lipnja? Ako da, kako?

Da. Vaš bi vas operator trebao obavijestiti o ukidanju naknada za roaming i o tome kako će to utjecati na vašu specifičnu tarifu (npr. zbog primjene politike poštene upotrebe) te će vaš ugovor prilagoditi u skladu s time.

Prilagodit će se i javne informacije o roamingu koje se odnose na vašu tarifu (npr. na web-mjestu vašeg operatora). Nakon 15. lipnja 2017. pri prelasku granica u EU-u i dalje ćete primati SMS poruku kojom vas se obavještava da ste u roamingu. U toj će vas obavijesti operator podsjetiti na politiku poštene upotrebe u roamingu koju primjenjuje.

8. Što mogu učiniti ako odem u inozemstvo i ne mogu upotrebljavati „u roamingu kao kod kuće” te mi operator zaračuna dodatnu naknadu?

U tom slučaju prvo se morate obratiti svojem operatoru, koji bi trebao imati uspostavljen

postupak za prigovore. Ako operator ustraje u svojem zahtjevu, trebate obavijestiti relevantno tijelo svoje države, a to je obično nacionalno regulatorno tijelo za telekomunikacije, te će ono odlučiti o predmetu.

9. Već sam odabrao posebnu tarifu za roaming (na primjer: u EU-u plaćam nešto više od regulirane cijene roaminga u EU-u, ali

mi omogućuje vrlo povoljne cijene pri roamingu u SAD-u i Kanadi, kamo često putujem). Mogu li tu tarifu zadržati nakon 15. lipnja 2017.?

Da. Vaš će vam se operator obratiti prije 15. lipnja 2017. i pitati vas želite li zadržati svoju posebnu tarifu za roaming. Ako odgovorite potvrdno, zadržat ćete svoju posebnu tarifu. Ako odgovorite negativno ili ne odgovorite, operator će vas automatski prebaciti na nova pravila „u roamingu kao kod kuće”.

10. Odnose li se moja nova prava i na pozive koje od kuće upućujem prijateljima u inozemstvu?

Ne. Pozivi od kuće nisu roaming. Nova prava obuhvaćaju komunikacije (pozive, SMS poruke i podatkovni promet) pri roamingu u EU-u, odnosno tijekom boravka u drugim državama EU-a. Ta se pravila ne odnose na cijene poziva od kuće u inozemstvo, među ostalim ni na pozive u drugu državu EU-a.



Za putnike...

11. Ako tijekom putovanja nazovem prijatelja ili mu pošaljem SMS poruku, trebam li razmišljati o tome usluge kojeg operatora koristi moj prijatelj ili je li riječ o fiksnoj ili mobilnoj liniji?

Ne. Kada koristite usluge roaminga u EU-u svi pozivi prema mobilnim i fiksnim brojevima u EU-u oduzimati će se od broja minuta u nacionalnom paketu (ili će biti neograničeni ako kod kuće imate pravo na neograničene pozive), baš kao da telefonirate u svojoj državi boravišta. Ako vaš nacionalni paket uključuje količine i za usluge u okviru vaše mreže (tzv. „on-net”) i za usluge u okviru druge mreže (tzv. „off-net” usluge), moguće je da će se sve minute u roamingu oduzeti od količine za usluge u okviru druge mreže, čak i kada u roamingu zovete drugog pretplatnika istog domaćeg operatora.

12. Kako ću kod lok pružatelja usluga moći prepoznati tarifu „u roamingu kao kod kuće”?

„U roamingu kao kod kuće” bit će zadana tarifa roaminga u svim paketima koji uključuju roaming. Ako vaš sadašnji tarifni paket uključuje regulirani roaming, operator će vas automatski prebaciti na opciju „u roamingu kao kod kuće”. Ako nakon 15. lipnja 2017. želite kupiti novi tarifni paket koji uključuje roaming, vaš će vam operator ponuditi tarifni paket koji po zadanom uključuje opciju „u roamingu kao kod kuće”.

13. Ako tijekom boravka u drugoj državi članici EU-a primim poziv, koliko ću za to platiti?

Ako putujete u drugu državu EU-a, nakon 15. lipnja 2017. za to nećete plaćati ništa – baš kao kod kuće!

14. U kojim državama od 15. lipnja 2017. mogu koristiti opciju „u roamingu kao kod kuće”?

U svih 28 država EU-a: Austriji, Belgiji, Bugarskoj, Cipru, Češkoj, Danskoj, Estoniji, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Hrvatskoj, Irskoj, Italiji, Latviji, Litvi, Luksemburgu, Mađarskoj, Malti, Nizozemskoj, Njemačkoj, Poljskoj, Portugalu, Rumunjskoj, Slovačkoj, Sloveniji, Španjolskoj, Švedskoj, Ujedinjenoj Kraljevini.

U državama Europskog gospodarskog prostora: Islandu, Lihtenštajnu i Norveškoj opcija „u roamingu kao kod kuće” uvest će se ubrzo nakon 15. lipnja.

15. Mogu li opciju „u roamingu kao kod kuće” koristiti na brodovima unutar EU-a?

Da, dok god ste izravno povezani sa zemaljskom mobilnom mrežom (tj. na rijekama, jezerima ili duž obale); u protivnom, ne. Pravila EU-a za roaming primjenjuju se samo na zemaljske mobilne mreže. Na usluge koje se pružaju preko drugih vrsta radijskih mreža, primjerice putem satelitskih sustava na brodovima ili zrakoplovima, ne primjenjuju se EU-ova cjenovna ograničenja.



16. Isplati li se i dalje nabaviti privremenu lokalnu SIM karticu kada se putuje u inozemstvo na dulje vrijeme (više od dva tjedna)?

Za nekoliko tjedana vjerojatno ne. Pravila „poštene upotrebe“ roaminga osmišljena su za osobe koje „povremeno putuju“ u EU-u. No ako u inozemstvu planirate ostati nekoliko mjeseci bez prekida, dobra je ideja provjeriti politiku poštene upotrebe opcije „u roamingu kao kod kuće“ koju primjenjuje vaš operator kako biste odlučili što je najbolje u vašem konkretnom slučaju.

17. Često putujem u inozemstvo / planiram dugo ostati u inozemstvu. Kako mogu znati mogu li još uvijek upotrebljavati opciju „u roamingu kao kod kuće“?

Opće je pravilo da pravo na roaming po domaćim cijenama imate tijekom boravka u bilo kojoj državi EU-a dok god provodite više vremena kod kuće nego u inozemstvu ili svoj mobilni telefon koristite više kod kuće nego u inozemstvu. To se smatra „poštenom upotrebom“ usluga roaminga. Za provjeru poštene upotrebe vaš operator može provjeriti vaše vrijeme i potrošnju u roamingu tijekom najmanje zadnja četiri uzastopna mjeseca.

Ako ste u tom vremenskom razdoblju bili više u inozemstvu u EU-u nego kod kuće i ako ste u drugim državama EU-a potrošili više mobilnih usluga nego kod kuće, vaš vam se mobilni operator može obratiti i obavijestiti vas da će se na vas, nastavite li boraviti u inozemstvu, početi primjenjivati male naknade za roaming.

Ako u roku od dva tjedna od primitka obavijesti svojeg operatora ponovno uspostavite svoje prevladavajuće prisutstvo kod kuće ili domaću potrošnju, naknade se neće primijeniti. U suprotnom, od dana kada ste primili obavijest vaš operator može početi zaračunavati male naknade na vašu potrošnju u roamingu (vidi i pitanje 21.).

To znači da opciju „u roamingu kao kod kuće“ možete bezbrižno koristiti sve dok vam se vaš operator ne obrati.

18. Kod kuće imam neograničene pozive i SMS poruke. Hoću li u opciji „u roamingu kao kod kuće“ imati pravo na neograničene pozive i SMS poruke?

Da. Nikakva ograničenja poziva i SMS poruka u roamingu više nisu dopuštena nakon 15. lipnja 2017.

19. Kod kuće imam neograničeni podatkovni promet. Kako mogu znati kojom količinom podatkovnog prometa raspolazem u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće“?

Ako vaš nacionalni mobilni paket uključuje neograničeni podatkovni promet, vaš vam operator u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće“ mora osigurati veliku količinu podataka koja će ovisiti o cijeni vašeg mobilnog paketa.

Vaš bi vas operator morao jasno obavijestiti o toj količini podatkovnog prometa koja je obuhvaćena opcijom „u roamingu kao kod kuće“. Ako u roamingu koristite više podataka



nego što je predviđeno obuhvaćenom količinom podatkovnog prometa, morat ćete platiti malu naknadu (vidi i pitanje 21.).

Izračun svojeg operatora možete provjeriti na sljedeći način: količina podatkovnog prometa u roamingu mora biti najmanje dvostruko veća od količine podatkovnog prometa koja se dobije dijeljenjem cijene vašeg mobilnog paketa (bez PDV-a) podijeli sa 7,7 EUR. Pri tome je iznos od 7,7 EUR najveća cijena koju vaš operator mora platiti inozemnom operatoru za 1 GB podataka kada tijekom 2017. upotrebljavate usluge roaminga u EU-u. To znači da u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće” možete na raspolaganju imati više podataka od količine koju za vašu mjesečnu pretplatu vaš operator može kupiti od stranog operatora čiju mrežu koristite u inozemstvu.

Primjer: Kod kuće imate mobilni paket koji uključuje neograničene pozive, SMS poruke i podatkovni promet u vrijednosti od 42 EUR (35 EUR bez PDV-a od 20 %). Kada putujete u druge države EU-a u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće” imate na raspolaganju neograničene pozive i SMS poruke te najmanje 9,1 GB podataka ($2 \cdot (35 / 7,7) = 9,1$).

20. Moj nacionalni paket ne uključuje neograničeni podatkovni promet. Kako mogu znati raspoložem li u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće” cijelom količinom podataka koja je uključena u moj nacionalni paket?

Ako vas vaš operator nije izričito obavijestio o ograničenju podatkovnog prometa u roamingu,

dok ste u inozemstvu na raspolaganju imate cijelu količinu podataka koja je obuhvaćena vašim domaćim ugovorom.

Operator ima pravo primijeniti ograničenje podataka za opciju „u roamingu kao kod kuće” samo ako u 2017. plaćate manje od 3,85 EUR po GB potrošenih podataka, (u 2018. manje od 3 EUR/GB, a u 2019. manje od 2,25 EUR/GB). Stvarno ograničenje ovisi o mjesečnom iznosu koji plaćate za svoj ugovor za mobilne usluge. Ograničenje se izračunava na način objašnjen u pitanju 19.

Primjer 1.: Kod kuće imate mobilni paket koji uključuje neograničene pozive, SMS poruke i 3 GB podatkovnog prometa u vrijednosti od 30 EUR (25 EUR bez PDV-a od 20 %). To znači, $25 \text{ EUR} / 3 \text{ GB} = 8,3 \text{ EUR/GB}$. Kada putujete u druge države EU-a u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće” imate na raspolaganju neograničene pozive i SMS poruke te 3 GB podataka, baš kao i kod kuće.

Primjer 2.: Kod kuće imate mobilni paket koji uključuje neograničene pozive, SMS poruke i 10 GB podatkovnog prometa u vrijednosti od 30 EUR (25 EUR bez PDV-a od 20 %). Znači, $25 \text{ EUR} / 10 \text{ GB} = 2,5 \text{ EUR/GB}$. Kada putujete u druge države EU-a u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće” imate na raspolaganju neograničene pozive i SMS poruke te najmanje 6,5 GB podataka ($2 \cdot (25 / 7,7) = 6,5$). Ako operator želi primijeniti takvo ograničenje podatkovnog prometa u roamingu, mora vas jasno obavijestiti o količini koja vam je na raspolaganju i kada tu količinu potrošite dok ste u inozemstvu.



21. Ako premašim ograničenje opcije „u roamingu kao kod kuće“, koliko iznose dodatni troškovi koje mi moj operator može naplatiti?

Kada premašite količinu obuhvaćenu politikom poštene upotrebe u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće“, vaš operator može zaračunati malu naknadu na potrošnju u roamingu:

- 3,2 centa po minuti glasovnog poziva (+PDV)
- 1 cent po SMS poruci (+PDV)
- 7,7 EUR po GB podataka (+PDV) (manje od 1 centa po MB)

Za podatke to je 6,5 puta manje od sadašnjih naknada za roaming i 26 puta manje od iznosa naknada za roamingu 2015. Za pozive to je 36 % manje od sadašnjih naknada za roaming i šest puta manje nego što je naknada za roaming iznosila u 2015. Za SMS poruke to je 50 % manje od sadašnjih naknada za roaming i šest puta manje nego što je naknada za roaming iznosila u 2015.

22. Živim blizu granice i moja se mreža često povezuje s mrežom susjedne zemlje. Hoću li moći koristiti opciju „u roamingu kao kod kuće“ bez opasnosti da ću prekoračiti svoje ograničenje?

Da. Dok god se vaš telefon priključuje na vašu domaću mrežu jednom dnevno, smatrat će se da ste taj dan bili kod kuće, a ne u roamingu. Nije bitno je li se tijekom tog dana vaš telefon povezao s mrežom susjedne zemlje EU-a (bilo iz vaše zemlje, bilo zato što ste dio dana

proveli u toj stranoj zemlji). Pružateljci usluga roaminga trebali bi vas isto tako obavijestiti kako izbjeći slučajni roaming.

23. Ne radim u istoj državi EU-a u kojoj boravim: hoću li moći upotrebljavati opciju „u roamingu kao kod kuće“ bez opasnosti da ću prekoračiti svoje ograničenje?

Da. U tom slučaju možete odabrati pružatelja usluga u bilo kojoj od te dvije države i koristiti roaming po domaćoj cijeni te države: možete koristiti roaming po domaćoj cijeni sa SIM karticom države u kojoj boravite ili sa SIM karticom iz države u kojoj radite. U oba slučaja primjenjivat će se politika poštene upotrebe opcije „u roamingu kao kod kuće“ (kao što je opisano u pitanju 17.), uz dodatni uvjet da se svaki dan tijekom kojeg se barem jednom priključite na mrežu svojeg domaćeg operatora broji kao dan prisutnosti u domaćoj mreži (čak i ako ste tog dana boravili u inozemstvu).

24. Ako u drugim državama EU-a godišnje boravim samo 2-3 tjedna, mogu li koristiti svoj nacionalni paket bez prekoračenja ograničenja opcije „u roamingu kao kod kuće“?

Da. Samo trebate imati na umu da, ako imate neograničeni podatkovni promet u svojem nacionalnom paketu, on možda neće biti potpuno neograničen u okviru opcije „u roamingu kao kod kuće“. Ili ako u svojem nacionalnom paketu imate uključenu veliku količinu podataka po vrlo niskoj cijeni, tijekom roaminga možda ćete imati nešto



manje podataka na raspolaganju. U oba slučaja količina podataka koja će vam biti na raspolaganju u okviru opcije „u *roamingu kao kod kuće*” bit će dovoljno velika da obuhvati sve vaše potrebe, ili barem većinu njih (vidi i pitanja 19. i 20.). Osim toga, naknade za roaming koje će se primjenjivati kada prekoračite količinu predviđenu opcijom „u *roamingu kao kod kuće*” bit će male (vidi i pitanje 21.).

25. Koristim mobitel na bonove. ***Hoću li moći koristiti opciju „u roamingu kao kod kuće”?***

Da. Ako plaćate po jedinici i vaša je domaća cijena jedinice podataka manja od 7,7 EUR po GB, vaš operator može ograničiti količinu podataka iz opcije „u *roamingu kao kod kuće*”.

To bi ograničenje trebalo biti najmanje jednako količini koja se dobije kada se preostali kredit na vašem bonu (bez PDV-a) pri početku korištenja uslugama podatkovnog roaminga podijeli sa 7,7 EUR. Na primjer, ako vam je kada počnete koristiti podatkovni promet u roamingu na SIM kartici preostalo 13 EUR (10,8 EUR bez 20 % PDV-a), imat ćete barem $10,8 / 7,7 = 1,4$ GB podataka u roamingu. Pri tome je iznos od 7,7 EUR najveća cijena koju vaš operator mora platiti inozemnom operatoru za 1 GB podataka kada tijekom 2017. upotrebljavate usluge roaminga u EU-u. To znači da u okviru opcije „u *roamingu kao kod kuće*” dobivate točno onu količinu podataka u roamingu koju ste unaprijed platili. Za pozive i SMS poruke plaćat ćete istu cijenu po jedinici koju plaćate i doma.

