

## **ПОЛИТИКА ЗА СПРАВЕДЛИВО ПОЛЗВАНЕ НА РЕГУЛИРАНИ РОУМИНГ УСЛУГИ В РАМКИТЕ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ**

*(приета и прилагана на основание на Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286, в сила от 15.06.2017 г.)*

Настоящата Политика за справедливо ползване на регулирани роуминг услуги в рамките на Европейския съюз/Европейската икономическа зона (Политика) има за цел да предотврати злоупотребата или неправомерното ползване на роуминг услуги; да бъдат определени прозрачно и предварително критериите, по които ще се оценява справедливото ползване и да предостави на клиентите на VIVACOM възможност за ползване на „роуминг както у дома“ в рамките на Европейския съюз/Европейската икономическа зона (ЕС, Съюза).

Политиката не се прилага в случаите, в които клиентите на VIVACOM са избрали алтернативна тарифа за роуминг, която може да включва различни договорни условия както и при избор на тарифен план без включени регулирани роуминг услуги.

За целите на настоящата Политика клиент на VIVACOM се счита за периодично пътуващ в чужбина в рамките на ЕС/ЕИЗ и пребивава обичайно в България или има стабилни връзки с България, които водят до често и продължително присъствие на нейна територия.

С оглед избягване на всякакво съмнение регулираните роуминг услуги са: входящо повикване, изходящо повикване, изпращане на кратко текстово съобщение, пренос на данни и достъп до интернет.

### **I. Осигуряване ползването на „Роуминг като у дома“ в ЕС**

**1.** Настоящата Политика обезпечавя правото на клиентите на VIVACOM да ползват обеми регулирани роуминг услуги на дребно по приложимата национална цена на дребно в съответствие с техните национални тарифни планове, т.е. концепцията „роуминг като у дома“.

**2.** По отношение на регулираните роуминг услуги на дребно – пренос на данни и достъп до интернет -VIVACOM има право да прилага ограничения при ползването данни в роуминг в ЕС по приложимата национална цена.

**2.1.** Ограничаване на обема данни в роуминг в ЕС може да се приложи в следните случаи:

а) За национални абонаментни планове/допълнителни пакети с включено неограничено потребление на данни (без значение дали са приложими ограничения по скорост);

б) За национални абонаментни планове/допълнителни пакети, с включен определен обем от данни, при което се изпълнява условието националната единична цена за данни, получена след разделяне на дължимата месечна такса (без ДДС) на включения в абонаментния план/допълнителния пакет обем данни да е по-ниска от регулираната максимална цена за роуминг на едро съгласно чл. 11 от Регламент на (ЕС) 2022/612 г.

**2.2.** В случаите по **т.2.1.** национални цени за ползване на данни в роуминг в ЕС се прилагат за потребление в обем, равен на двукратния обем, който се получава след разделяне на дължимата месечна такса (без ДДС) за ползвания национален тарифен план/допълнителен пакет на регулираната максимална цена за роуминг на едро съгласно чл. 11 от Регламент на (ЕС) 2022/612.

**2.3.** За потребителите на предплатени услуги с включен пренос на данни и достъп до интернет в роуминг в случаите по т.2.1. прилагането на националните цени за ползване на данни в роуминг в ЕС се ограничава до обем, равностоеен най-малко на обема, който се получава след разделяне на наличния кредит (без ДДС) към момента на започване на първа сесия за данни в роуминг в ЕС на регулираната максимална цена за роуминг на едро съгласно чл. 11 от Регламент на (ЕС) 2022/612 г.

**2.4.** В случай че мобилната услуга се ползва като част от пакет с други услуги (фиксирана гласова услуга, фиксиран достъп до интернет и/или други), VIVACOM има право да определи ограничения в обема данни съгласно т.2.1, които могат да се ползват в роуминг в ЕС при национални цени, при отчитане на месечната абонаментна такса (без ДДС) за мобилна услуга с най-близки параметри при условията на самостоятелна продажба.

**2.5.** При потребление надвишаващо ограниченията в обемите за ползване на данни в роуминг в ЕС, определени в съответствие с т.2.2 и т.2.3 към национална цена се прилага надценка в размер не по-висок от регулираната максимална цена за роуминг на едро съгласно чл. 11 от Регламент на (ЕС) 2022/612 г.

**3.** Регулирани роуминг услуги на дребно на националната цена в рамките на ЕС („роуминг като у дома“) от страна на VIVACOM се предоставят на клиенти на предприятието, които (а) пребивават обичайно на територията на Република България или (б) имат стабилни връзки с Република България, водещи до често и продължително присъствие на територията на страната, когато тези клиенти пътуват периодично в рамките на ЕС.

**3.1.** За обичайно пребиваване на територията на Република България следва да се приеме определеното в Регламент № EO/593/2008 и ползвано от Закона за защита на потребителите, а именно:

**3.1.1.** за обичайно пребиваване на юридически лица, представителства и клонове на юридически лица и организации, които нямат статут на юридически лица се счита мястото на управлението им;

**3.1.2.** за обичайно пребиваване на физически лица се счита мястото където лицето извършва трудова или стопанска дейност.

**3.2.** За стабилни връзки следва да се счита присъствието на територията на Република България, произтичащо от: дълготрайно трудово правоотношение на пълно работно време, включително при погранични работници; от дълготрайни договорни отношения, водещи до подобна степен на физическо присъствие на самостоятелно заето лице; от участие в присъствени периодични курсове за обучение; или от други ситуации, като например тези на командированите работници или пенсионери, когато те са свързани с подобна степен на физическо присъствие на съответната територия.

**4.** За целите на установяване на обичайното пребиваване и/или наличието на стабилни връзки VIVACOM може да изиска доказателства от клиента към момента на сключване на договор и/или на по-късен етап, както и при ясна индикация за злоупотреби или неправомерно ползване на роуминг в ЕС. VIVACOM ще изиска доказателства за обичайно пребиваване и/или наличие на стабилни връзки винаги, когато е сезирано от друго предприятие от ЕС за съмнения за злоупотреба или неправомерно ползване на мрежата и услугите му в роуминг.

**5.** VIVACOM не ограничава крайните потребители на мобилни услуги относно предоставянето на доказателства за обичайно пребиваване и/или наличие на стабилни връзки чрез изрично и предварително изброяване на документи. Представяните от крайните потребители доказателства ще се преценяват за всеки конкретен случай, като се вземат предвид и други конкретни за потребителя признаци за риск, произтичащи от общото присъствие на роуминг клиента извън България.

За потребители на предплатени услуги по т.2.3. не се изисква представяне на доказателства по т.4.

## **II. Обективни показатели за риска от злоупотреба или неправомерно ползване на регулирани роуминг услуги в рамките на ЕС.**

**6.** За установяване на злоупотреби или неправомерно ползване на регулиране роуминг услуги VIVACOM чрез системна информация ще наблюдава следните показатели:

**6.1.** присъствие в България, установено чрез регистрация на крайното устройство в мрежата на VIVACOM, присъствие в роуминг мрежи от ЕС и в други мрежи;

**6.2.** потребление на отделните мобилни услуги в мрежата на VIVACOM, в мрежи от ЕС и в мрежи извън ЕС.

**7.** Показателите по т. **6.1.** и **6.2.** ще се следят за срок от 4 (четири) месеца кумулативно, като резултатите от двата показателя ще бъдат отчитани на база данни за количеството потребявани отделни услуги, съответно присъствието в мрежите, изчислено на база на календарни дни.

**8.** Преобладаващото потребление в мрежата на VIVACOM или преобладаващото присъствие на крайния потребител с регистрирано крайно устройство в мрежата на VIVACOM или мрежа извън ЕС за периода от 4 (четири) месеца, изчислен по начина в т.7 ще се счита за доказателство за отсъствието на злоупотреба или неправомерно ползване на регулирани роуминг услуги на дребно.

**9.** независимо от посоченото в т. **8** и с цел установяване на риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулирани роуминг услуги VIVACOM ще наблюдава и показателите:

**9.1.** периоди на неизползване на дадена SIM карта, свързано с използване главно, и дори изключително, при роуминг;

**9.2.** абонамент и последователно използване на многобройни SIM карти от един и същи клиент при роуминг.

### **III. Процедура по установяване на наличие на риск и/или злоупотреба при ползване на регулирани роуминг услуги в рамките на ЕС.**

**10.** При наличие на риск или злоупотреба от ползване на регулирани роуминг услуги VIVACOM ще уведоми конкретния краен потребител за съществуващия риск.

**11.** Уведомяването ще бъде извършено чрез кратко текстово съобщение (SMS) и ще съдържа предупреждение, че при липса на промяна в начина на ползване на услуги в рамките на две седмици на последния ще бъдат начислени допълнителни надценки за ползване на конкретната мобилна услуга или комбинации от регулирани роуминг услуги (гласова услуга - входящо и/или изходящо повикване; пренос на данни и достъп до интернет; изпращане на SMS).

**12.** За промяна в начина на ползване на услуги ще се считат:

**12.1.** изменение в потреблението на регулирани роуминг услуги спрямо ползваните мобилни услуги в мрежата на VIVACOM, чрез което потребителят да може да демонстрира преимуществено ползване на услугата в мрежата на VIVACOM; съответно

**12.2.** смяна на местонахождението на крайния потребител от държава, в която се ползват регулирани роуминг услуги на територията на Република България и регистрация на крайното устройство със SIM карта в мрежата на VIVACOM.

### **Последици от установяване на риск от злоупотреба и/или неправомерно ползване на регулиране роуминг услуги**

**13.** При наличие на доказателства за злоупотреба или неправомерно ползване на регулирани роуминг услуги на дребно, т.е. при установено преобладаващо потребление в мрежи на оператори от ЕС и преобладаващо присъствие на крайния потребител с регистрирано крайно устройство в такива мрежи за периода от 4 (четири) месеца VIVACOM има право да наложи надценки за ползване на конкретните услуги, спрямо които е установена злоупотребата или неправомерното ползване на услуги. Налагането на посочените надценки ще отпадне веднага щом обективните показатели по т. II от настоящата Политика не показват повече риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулирани роуминг услуги от клиента.

**14.** Приложимите надценки са в размер ненадвишаващ регулираните максимални цени за роуминг на едро съгласно чл. 11 от Регламент на (ЕС) 2022/612 г, както следва:

- 0.0031 лв./MB с ДДС при ползване на услуги за пренос на данни и достъп до интернет в роуминг
- 0.007 лв./SMS с ДДС за изходящи SMS в роуминг в ЕС до България, в страната на пребиваване и в рамките на ЕС
- 0.0446 лв/мин. с ДДС за изходящо повикване в роуминг в ЕС до България, в страната на пребиваване и в рамките на ЕС

За входящи повиквания в роуминг в ЕС VIVACOM прилага надценка 0.0047 лв./мин. с ДДС. Приложимата надценка за тези повиквания не трябва да надвишава единната максимална цена за терминиране в мобилна мрежа в ЕС, определена за съответната година съгласно Делегиран регламент 2021/654.

**15.** Минималната продължителност на изходящ разговор в роуминг в рамките на ЕС по отношение начисляването на надценка е 30 секунди, след това разговорът се тарифира на секунда. Минималната надценка за входящ разговор и пренос на данни се изчислява на секунда и съответно 1KB.

**16.** При установени обективни и конкретни доказателства, че множество SIM карти са били обект на организирана препродажба на лица, които не пребивават действително в България или нямат стабилни връзки с България, водещи до често и продължително присъствие в нея VIVACOM има право да приложи пропорционални мерки за да осигури спазване на договорните условия. Посочените мерки могат да включват спиране на предоставянето на услуги по съответния договор или прекратяване на последния едностранно дори и преди изтичане на срока по т. 7. В тези случаи VIVACOM запазва правото си да търси обезщетение за нарушаване на условията на договора по общия ред.

**17.** В рамките на прилагания от VIVACOM механизъм за контрол на ползването на регулирани роуминг услуги конкретния клиент може да предоставя и допълнителни доказателства по своя преценка, които ще се вземат предвид при извършването във всеки конкретен случай проверки в рамките на нарочна процедура по разглеждане на жалби при ползване на регулирани роуминг услуги.

## **Общи разпоредби**

Настоящата политика не изключва възможността за VIVACOM да спира достъпа до услуги по сключен договор и/или едностранно да прекратява последния при доказателства за извършване на измами при ползване на регулирани роуминг услуги като ползване на специфични крайни устройства и/или софтуер за пренасочване и прерутиране на повиквания; bulk SMS; ползване в автоматични машини (application-to-person communication; auto-dialling) или по друг начин, несъвместим с обичайното ползване на услуги.

В съответствие с член 18, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 2022/612 роуминг клиентите запазват правото си да ползват предвидените в Общите условия на предприятието възможности за извънсъдебно решаване на спорове чрез искане за съдействие директно към VIVACOM, съответно чрез Комисията за регулиране на съобщенията, Комисията за защита на потребителите или помирителна комисия. Отделно, при спорове относно прилагането на настоящата Политика VIVACOM прилага опростена и ефикасна Процедура за разглеждане на спорове при ползването на регулирани роуминг услуги в ЕС.