

**Pokyny SDRUŽENÍ
BEREC
k
Nařízení (EU) 531/2012, ve znění
Nařízení (EU) 2015/2120 a
Prováděcímu nařízení Komise (EU)
2016/2286
(Pokyny pro maloobchodní roaming)**

27. března 2017

Obsah

A. Rozsah regulace roamingu	3
a) Regulované roamingové služby.....	3
b) Geografický rozsah Nařízení o roamingu.....	3
B. Zrušení maloobchodních roamingových příplatků – princip RLAH	4
C. Domácí maloobchodní ceny jako základ pro maloobchodní roamingové ceny.....	5
D. Politika přiměřeného využívání (Fair Use Policy)	6
a) Normální bydliště a pevná vazba.....	6
b) Kontrolní mechanismus a objektivní indikátory.....	8
c) Organizovaný další prodej.....	10
d) Politika přiměřeného využívání týkající se otevřených datových balíčků.....	10
e) Předplacené tarify.....	15
E. Účtování příplatku.....	17
F. Alternativní tarify	20
G. Přejechy mezi roamingovými tarify.....	21
H. Transparentnost a kontrolní mechanismus	22
a) Základní personalizované informace: hlasové služby, SMS a data.....	23
b) Oznámení o spotřebě v rámci politiky přiměřeného využívání týkající se objemového limitu u dat.....	26
c) Oznámení zákazníkovi o příplatku na základě objektivních indikátorů.....	27
d) Finanční nebo objemový limit pro spotřebu u datového roamingu.....	28
I. Role národního regulačního úřadu ve vztahu k politice přiměřeného využívání /řešení sporů.....	31
J. Intervaly zúčtování.....	32
K. Udržitelnost	32
a) Lhůty.....	32
b) Požadavky při žádosti o výjimku.....	33
c) Posouzení žádosti.....	35
d) Úroveň a distribuce příplatků k zajištění udržitelnosti RLAH.....	36
L. Poplatky za zprávy v hlasové schránce a obdržené SMS zprávy.....	37
M. Poplatky v jiných měnách než euro	37
N. Neúmyslný roaming.....	38
O. Služby s přidanou hodnotou.....	39
P. Tarify bez roamingových služeb.....	39
Q. Roamingové hovory na lodě/z lodí nebo letadel	39
R. Komunikace mezi stroji	40
S. PŘÍLOHA.....	40

Úvod

Tyto přepracované Pokyny sdružení BEREC slouží k vysvětlení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 531/2012¹, ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 (dále jen „Nařízení o roamingu“)², včetně prováděcího nařízení Komise (Commission Implementing Regulation (CIR)) určujícího podrobná pravidla pro politiku přiměřeného využívání (fair use policy – FUP), metodologii posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních roamingových příplatků a žádosti, která má být předložena poskytovatelem roamingu pro účely takového posouzení (dále jen „CIR“)³. Tyto Pokyny nahrazují Pokyny BEREC zveřejněné v roce 2016 (BoR (16) 34), které řešily především přechodné období. Od 15. června 2017 a dále by poskytovatelé roamingu neměli účtovat žádný další příplatek k domácí maloobchodní ceně zákazníkům využívajícím roaming ve kterémkoliv členském státě EHP za jakoukoliv regulovanou roamingovou službu, v souladu s politikou přiměřeného využívání. Tyto změny si vyžádaly aktualizaci Pokynů sdružení BEREC.

Jak tomu bylo již dříve, tyto Pokyny jsou doplňkem k ustanovením Nařízení o roamingu a nejsou prezentovány jako oficiální právní interpretace těchto ustanovení. Národní regulační úřady by měly tyto Pokyny BEREC co možná nejvíce zohlednit při dohledu nad prováděním Nařízení o roamingu v konkrétních členských státech.

Tyto Pokyny jsou doplňkem k Pokynům BEREC o velkoobchodním přístupu k roamingu a odděleném prodeji služeb podle článků 3, 4 a 5 Nařízení o roamingu, které budou aktualizovány samostatně zahrnutím nových ustanovení o velkoobchodním přístupu k roamingu.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, ve znění Nařízení 2015/2120

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii

³ Prováděcí nařízení Komise 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení

A. Rozsah regulace roamingu

a) Regulované roamingové služby

1. „Roaming v rámci celé Unie“ znamená použití mobilního zařízení roamingovým zákazníkem k uskutečňování nebo přijímání hovorů, posílání nebo přijímání SMS zpráv v Unii nebo komunikaci s využitím balíčku dat v jiném členském státě, než ve kterém je síť domácího poskytovatele, prostřednictvím ujednání mezi operátory domácí a navštívené sítě. Roamingové služby tak nezahrnují odchozí hovor nebo odeslanou SMS zprávu ze sítě domácího poskytovatele do jiné země v Evropském hospodářském prostoru (mezinárodní hovor nebo SMS).

2. Definice „regulovaného roamingového hovoru“ podle článku 2 (2) (h) Nařízení o roamingu se týká hovorů uskutečněných nebo přijatých v rámci navštívené sítě z/do členského státu EHP. To zahrnuje hovory v EHP, např. pokud zákazník holandského operátora využívá roamingové služby ve Španělsku a volá rakouskému zákazníkovi nacházejícímu se v EHP nebo zákazník norského operátora využívá roamingové služby ve Španělsku a volá zákazníkovi rakouského poskytovatele roamingu nacházejícímu se v EHP. Výše uvedené se týká obdobně regulovaných roamingových SMS zpráv dle článku 2 (2) (k). Regulované roamingové datové služby podle článku 2 (2) (m) jsou datové služby využívané roamingovým zákazníkem, kdy je zákazník připojen k navštívené síti v EHP.

3. Sdružení BEREC upozorňuje, že regulované roamingové hovory zahrnují hlasovou službu, jak je definována v článku 2 (2) (h) Nařízení o roamingu. Tato definice sama je technologicky neutrální, což znamená, že nebere v úvahu technické prostředky použité poskytovatelem propojení telefonických hovorů mezi uživateli.

4. Definice „regulované datové roamingové služby“ podle článku 2 (2) (m) se použije bez ohledu na technologii použitou pro mobilní komunikační síť (např. GPRS, UMTS, LTE, a jakékoliv jiné či budoucí technologie). Regulované datové roamingové služby ale obecně nezahrnují služby poskytované Wi-Fi připojením, pokud například zmiňované Wi-Fi neslouží a/nebo není užíváno operátorem pozemní veřejné sítě mobilních komunikací způsobem, aby umožnilo nebo navýšilo kapacitu sítě a/nebo pokrytí, jak je uvedeno od osmého vydání Partnerského projektu třetí generace (3GPP Release 8). Regulované datové roamingové služby také zahrnují MMS (viz Pokyn 140).

5. Článek 2 (2) (g) Nařízení o roamingu definuje „roamingového zákazníka“ jako zákazníka používajícího regulované roamingové služby od poskytovatele roamingu prostřednictvím pozemní veřejné sítě mobilních komunikací v Unii, jehož smlouva nebo ujednání s tímto poskytovatelem roamingu umožňuje roaming v rámci celé Unie.

b) Geografický rozsah Nařízení o roamingu

6. Nařízení o roamingu se týká komunikace v rámci EHP, včetně nejokrajovějších oblastí. Územní rozsah Evropské unie je definován smlouvami – článkem 355 Smlouvy o fungování Evropské unie⁴. Mobilní operátoři by v tomto ohledu měli z této smlouvy vycházet. Opatření ke zvýšení transparentnosti stanovená v článcích 14 a 15 Nařízení o roamingu týkající se uvítacích zpráv a zpráv o zahájení poskytování dat a limitu pro

⁴ Pro nedávný rozsudek v oblasti telekomunikací týkající se článku 355 (2) o zámořských územích a teritoriích může čtenář vyhledat odstavce 73 až 82 rozsudku případu C-327/15 TDC. Pro interpretaci článku 355 (1) Smlouvy o fungování Evropské unie o nejbližších regionech může čtenář vyhledat rozsudek případu C-132/14 & co a stanovisko generálního advokáta ve stejném případě.

přerušeni dat u roamingových služeb platí pro roamingové služby v rámci EHP, stejně tak jako pro roamingové služby mimo EHP. Nařízení o roamingu se také týká států Evropského hospodářského prostoru a Evropského sdružení volného obchodu – Norska, Islandu a Lichtenštejnska. Upravené závazky v Nařízení (EU) 2015/2120 jsou začleněny do EHP dohody a budou se týkat těchto zemí, jakmile budou schváleny jejich příslušnými parlamenty. Úpravy týkající se velkoobchodní regulace budou také začleněny do EHP dohody.

B. Zrušení maloobchodních roamingových příplatků – princip RLAH

7. S účinností od 15. června 2017 nebudou poskytovatelé roamingu účtovat žádné příplatky k domácí maloobchodní ceně roamingovým zákazníkům v žádném členském státě za jakékoliv regulované roamingové služby (článek 6 Nařízení o roamingu).

8. Se zrušením maloobchodních roamingových příplatků v Unii budou stejné tarifní podmínky platit pro využívání mobilních služeb při roamingu v zahraničí v rámci Unie a doma (tj. v zemi, ve které zákazník uzavřel účastnickou smlouvu k mobilním službám), v souladu s podmínkami stanovenými v politice přiměřeného využívání. Kdekoliv jsou regulované roamingové služby nabízeny, realizace principu „Roam Like at Home“ (RLAH) umožňuje zákazníkovi používat služby při cestování po ostatních členských státech EHP stejným způsobem jako doma, tj. RLAH tarif v podstatě zahrnuje roamingové služby v domácím balíčku.

9. Podle článku 6 Nařízení o roamingu nesmějí poskytovatelé roamingu účtovat žádný obecný poplatek za umožnění roamingových služeb v zahraničí. Sdružení BEREC chápe toto ustanovení tak, že poskytovatelé roamingu nesmějí přidat přímý nebo nepřímý/kvazi příplatek za umožnění roamingu v EHP. Příkladem nepřímého/kvazi příplatku za umožnění roamingu by bylo, kdyby se dva jinak identické tarifní plány poskytovatele roamingu lišily jen ve výši pravidelné, pevné ceny a možnosti využívat roaming u dražší služby. Dalším příkladem by mohla být domácí síť účtující příplatek svému klientovi za domácí hovory z domácí sítě členského státu zákazníkovi, který využívá roaming. Stejně tak zákazníci využívající tarif neumožňující roaming nebudou oprávněni získat roamingové služby ve stávajícím domácím tarifu.

10. Podle článku 6 b (1) Nařízení o roamingu poskytovatelé roamingu mohou uplatňovat politiku přiměřeného využívání na spotřebu regulovaných roamingových služeb poskytovaných za platnou domácí cenu, aby předešli zneužívání nebo nepřiměřenému využívání regulovaných maloobchodních roamingových služeb roamingovými zákazníky, jako například využití takových služeb roamingovými zákazníky v jiném členském státu, než je stát jejich domovského operátora pro jiné účely než pravidelné cestování. CIR stanovuje pravidla k zajištění důsledného uplatňování politiky přiměřeného využívání v EHP, pokud poskytovatel roamingu využije tuto možnost.

11. Pokud zákazníci roamingu překročí politiku přiměřeného využívání, může po nich poskytovatel roamingu požadovat zaplacení příplatku za využívání jakýchkoliv dalších služeb regulovaného roamingu. Nicméně článek 6 e (1) Nařízení o roamingu omezuje částku takového příplatku (viz kapitola E, pokyn 72).

C. Domácí maloobchodní ceny jako základ pro maloobchodní roamingové ceny

12. Cílem Nařízení o roamingu je zrušení příplatků k cenám za roamingové služby. Poskytovatelé roamingu tedy obecně nesmějí účtovat cenu za regulované roamingové služby, která převyšuje cenu, která by byla účtována zákazníkům za využívání takových služeb doma. Ta je známa jako domácí maloobchodní cena dle definice článku 2 (2) (r) Nařízení o roamingu.

13. V případě domácích maloobchodních cen za jednotku operátoři mohou používat různé ceny za hovory nebo SMS zprávy do sítě zákazníka („on-net“) než do sítě jiné než síť zákazníka („off-net“), kdy cena off-net obvykle přesahuje cenu on-net. Pro účely Nařízení o roamingu, podle článku 2 (2) (r) Nařízení o roamingu, poskytovatelé roamingu mohou použít off-net cenu jako domácí maloobchodní cenu. V případě uplatňování různých off-net cen v rámci konkrétního tarifního plánu, mohou operátoři použít stejný účtovací mechanismus, který by použili pro příslušné zákazníky roamingu v jejich členském státě.

14. Pokud neexistuje konkrétní domácí maloobchodní cena za jednotku, v případě domácích neomezených tarifních plánů nebo balíčků⁵ (tarify s určeným objemem), je domácí maloobchodní cena stanovena prostřednictvím stejného účtovacího mechanismu, jako kdyby zákazníci využívali domácí tarifní plán v jejich členském státě. U balíčkových tarifů musejí operátoři používat stejný účtovací mechanismus jako v jejich zemi, takže jakékoliv využívání (hlasových služeb, SMS nebo dat) by mělo být odečteno od domácího určeného objemu (v případě hlasových služeb a SMS by to mohl být off-net objem).

15. U některých domácích tarifů hovory omezeným skupinám (například rodinným příslušníkům, skupině přátel nebo kolegům) mohou využívat výhodné tarify. V tomto případě by operátoři neměli účtovat více než off-net domácí cenu platnou pro hovory této skupině (pro odchozí roamingové hovory v rámci této omezené skupiny, dle politiky přiměřeného využívání). V případech, kdy podmínky těchto tarifů obsahují balíček, mohou operátoři odečíst jako maximum off-net jednotky od těchto určených objemů. U tarifních plánů platných pro skupinu uživatelů, kde určený objem dat může být sdílen mezi několika uživateli platí stejná pravidla, tedy určený objem dat může být sdílen při roamingu všemi uživateli.

16. Pokud operátoři účtují poplatek za každý započatý hovor (sestavovací poplatek) u domácích služeb, mohou ho účtovat také za roamingové služby (viz kapitola J).

⁵ Neomezené tarifní plány nebo balíčky mohou zahrnovat jednu nebo více mobilních maloobchodních služeb.

D. Politika přiměřeného využívání (Fair Use Policy)

17. Politika přiměřeného využívání by měla umožnit poskytovateli roamingu předcházet zneužívání nebo nepřiměřenému využívání jako například využívání roamingových služeb pro jiné účely než pravidelné cestování (článek 6 b (1) Nařízení o roamingu).

18. Základním principem politiky přiměřeného využívání je skutečnost, že poskytovatel bude poskytovat regulované maloobchodní roamingové služby za cenu domácích služeb za stejných podmínek, jako kdyby takové služby byly využívány v domácí zemi, svým roamingovým zákazníkům, kteří mají obvyklé bydliště nebo mají stálé vazby zahrnující častou a podstatnou přítomnost ve členském státě poskytovatele roamingu, zatímco cestují po EHP.

19. Kromě požadavků na obvyklé bydliště nebo stálé vazby jsou ostatní prvky politiky přiměřeného využívání kontrolním mechanismem založeným na objektivních ukazatelích, opatřeních, která mají zabránit organizovanému přeprodeji SIM karet a limitech pro otevřené balíčky a předplacené tarify. Realizace jednoho nebo více těchto konceptů bude považována za realizaci politiky přiměřeného využívání.

a) Obvyklé bydliště nebo stálé vazby

20. Článek 3 CIR, společně s recitály 10 a 11, stanovuje princip, že poskytovatel roamingu bude poskytovat regulované roamingové služby za platnou domácí cenu svým roamingovým zákazníkům, kteří mají „obvyklé bydliště“ nebo mají „stálé vazby obsahující častou a podstatnou přítomnost“ ve členském státu takového poskytovatele roamingu. Článek 2 (2) (a) definuje „stálou vazbu“ s členským státem popisem příkladů situací uvedených v následujícím, nikoliv vyčerpávajícím, seznamu:

- Trvalý pracovní poměr na plný úvazek, včetně pracovního poměru příhraničních pracovníků;
- trvalé smluvní vztahy zahrnující stupeň fyzické přítomnosti obdobný osobě samostatně výdělečně činné;
- účast na řádném prezenčním studiu;
- ostatní situace jako například vyslaní pracovníci nebo důchodci, pokud je u nich podobná přítomnost na území jako u ostatních kategorií.

21. Recitál 10 CIR stanovuje, že k zajištění toho, aby roamingové služby nebyly předmětem zneužívání nebo nepřiměřeného využívání, které nesouvisí s pravidelným cestováním, mohou poskytovatelé roamingu potřebovat stanovit obvyklé bydliště nebo existenci stálých vazeb roamingových zákazníků. Za tímto účelem by měl poskytovatel roamingu být schopen stanovit přiměřený důkaz místa bydliště nebo stálých vazeb způsobem transparentním pro zákazníky a pod dohledem národního regulačního úřadu, co se týká míry celkového důkazního břemene a jeho vhodnosti v národním kontextu.

22. Recitál 10 poskytuje nevyčerpávající seznam příkladů listinných důkazů, které operátoři mohou využít, aby stanovili bydliště a/nebo stálé vazby. Klíčovým principem je skutečnost, že domácí operátor může požadovat takovou dokumentaci, avšak takováto žádost o důkaz by měla být přiměřená a nepovinná. Dále by měla žádost poskytovatele o listinný důkaz brát v úvahu obvyklé formy takových důkazů již použité v konkrétním členském státě a vnímanou úroveň rizika zneužívání nebo

nepřiměřeného využívání.

23. Sdružení BEREC se domnívá, že by všem zákazníkům měl být poskytnut nevyčerpávající seznam příkladů možných listinných důkazů, oznámený předem (například na webové stránce operátora), ze kterého by si mohli vybrat, pokud by nějaký důkaz byl nutný. Sdružení BEREC se dále domnívá, že všichni zákazníci by mohli být vyzváni, aby si vybrali příslušnou kategorii důkazu z navrhovaného seznamu jako stálou vazbu. V tomto ohledu sdružení BEREC považuje za adekvátní a přiměřené, že jakýkoliv snadno dostupný důvěryhodný důkaz prokazující stálé vazby s členským státem (na rozdíl od trvalého pobytu) by měl být přijatelný pro účely přijetí ve stadiu přípravy smlouvy.

24. Cokoliv z následujících položek by mohlo být považováno za důkaz prokazující obvyklé bydliště nebo stálé vazby s ohledem na recitál 10 a splňovat požadavky na nutnost a přiměřenost (toto může poskytovatel zkontrolovat v pozdějším stadiu v souladu s recitálem 11 CIR):

- prohlášení zákazníka;
- předložení platného dokumentu, který dokazuje, že osoba spadá do jedné z kategorií stálých vazeb;
- podrobnosti adresy zákazníka a/nebo podrobnosti ukazující poskytnutí jakýchkoliv jiných služeb zákazníkům na dané adrese (např. účet za dodávky energií);
- prohlášení nebo jiný důkaz od zaměstnavatele nebo vzdělávacího zařízení;
- důkaz vyslání do členského státu, kde je roamingová smlouva požadována;
- důkaz registrace u místního obecního úřadu nebo jiného veřejného úřadu;
- registrace v registru obyvatel deklarující, že zákazník má trvalý pobyt ve členském státu;
- dodatečný důkaz (v případě přeshraničních pracovníků) o zaměstnání od společnosti sídlící v jiné zemi;
- jakýkoliv jiný přiměřený důkaz neuvedený v recitálu 10, který by mohl být použit k prokázání pevné vazby nebo trvalého bydliště, jako například dohoda o pronájmu nemovitosti;
- v případě firemních zákazníků může mezi relevantní důkazy patřit listinný důkaz zřízení společnosti nebo obchodní činnost společnosti v konkrétním členském státu.

25. Článek 4 (1) CIR stanovuje možnost, kdy operátor může požadovat důkaz obvyklého bydliště nebo jiných stálých vazeb s členským státem zákazníka zahrnující častou a podstatnou přítomnost na jeho území před poskytnutím regulovaných maloobchodních roamingových služeb za platnou domácí maloobchodní cenu. Takový listinný důkaz může být požadován před nebo po uzavření smlouvy. S ohledem na stávající zákazníky před 15. červnem 2017 považuje sdružení BEREC za správnou praxi, že jakékoliv důvěryhodné informace již dostupné operátorovi by měly být použity jako důkaz stálých vazeb nebo obvyklého bydliště, a tito zákazníci by měli být automaticky přeřazeni do tarifního režimu RLAH. Od 15. června 2017 jakékoliv

požadavky důkazu obvyklého bydliště nebo stálých vazeb po uzavření dané smlouvy by měly být přísně omezeny na okolnosti, kdy údaje, které jsou třeba pro vyúčtování, naznačují zneužívání nebo nepřiměřené využívání nesouvisející s pravidelným cestováním (recitál 11). Pokud je takový požadavek učiněn po 15. červnu 2017, buď při uzavření smlouvy, nebo po upozornění podle článku 5 (3) CIR, a zákazník není schopen dodat požadovanou dokumentaci ke stálým vazbám nebo trvalému bydlišti, operátor nemusí tomuto zákazníkovi nabídnout tarif RLAH, ale místo toho může účtovat příplatek za jakoukoliv další roamingovou aktivitu. Informace o platných příplatcích jsou uvedeny v kapitole E. V případě důkazu požadovaného po uzavření dané smlouvy (to znamená po minimálně čtyřměsíčním pozorovacím období), recitál 11 stanoví, že:

- takové požadavky by měly být přísně omezeny na okolnosti, kdy údaje, které jsou sbírány pro vyúčtování, naznačují zneužívání nebo nepřiměřené využívání nesouvisející s pravidelným cestováním;
- důkaz by měl zahrnovat pouze to, co je skutečně nutné a adekvátní k potvrzení zákaznickovy vazby na členský stát poskytovatele roamingu;
- nebude požadováno opakované předložení takové dokumentace netýkající se zhodnocení rizik pravděpodobnosti zneužívání nebo nepřiměřeného využívání.

b) Kontrolní mechanismy a objektivní ukazatele

26. K zabránění zneužívání nebo nepřiměřenému využívání regulovaných maloobchodních roamingových služeb nad rámec pravidelného cestování v EHP, článek 4 (4) CIR stanovuje, že poskytovatelé roamingu mohou uplatnit spravedlivé, racionální a přiměřené kontrolní mechanismy založené na objektivních ukazatelích.

27. CIR omezuje objektivní indikátory na dva typy, které může operátor použít, aby určil rizika zneužívání nebo nepřiměřeného využívání:

- kritéria převládajícího využívání a přítomnosti;
- ostatní objektivní ukazatele
 - dlouhodobá neaktivita dané SIM karty spojená s převládajícím, dokonce výhradním, využíváním pro roaming
 - pořízení a následné využívání několika SIM karet stejným zákazníkem při roamingu.

28. V souvislosti s prvním typem objektivních ukazatelů, podle článku 4 (4) pododstavec 2 CIR, může poskytovatel roamingu přijmout opatření ke stanovení, zda u zákazníka převládá domácí využívání nad využíváním pro roaming nebo převládá přítomnost v domovské zemi nad přítomností v roamingu. Tyto ukazatele by měly být sledovány souhrnně (článek 4 (4) pododstavec 3 CIR).

29. V souvislosti s druhým typem objektivních ukazatelů jsou ostatní objektivní ukazatele vyčerpávajícím způsobem uvedeny prostřednictvím článku 4 (4) pododstavec 7 CIR a odkazují na dlouhodobou neaktivitu dané SIM karty spojenou s převládajícím, až výhradním, používáním pro roaming, a pořízení a následné využívání několika SIM karet stejným zákazníkem pro roaming.

i) Převládající domácí spotřeba nebo přítomnost nad roamingovou spotřebou nebo přítomností

30. CIR uvádí, že:

- objektivní ukazatele mohou zahrnovat opatření ke stanovení, zda u zákazníků převládá domácí spotřeba nad roamingovou spotřebou nebo domácí přítomnost nad přítomností v jiném členském státě Unie (článek 4 (4) pododstavec 2)
- poskytovatelé roamingu sledují takové ukazatele přítomnosti a využívání souhrnně (článek 4 (4) pododstavec 3)
- objektivní ukazatele přítomnosti a využívání budou sledovány po období minimálně čtyř měsíců (dále jen „období sledování“) (článek 4 (4) pododstavec 3).

31. CIR neuvádí, co je považováno za „převládající“ domácí využívání nebo přítomnost. Vzhledem k běžnému významu tohoto termínu se sdružení BEREC domnívá, že k převládajícímu domácímu využívání dochází, pokud je více než 50 % mobilních služeb využíváno doma během období sledování. To samé se týká domácí přítomnosti. Recitál 15 CIR uvádí, že přítomnost a využívání mimo EHP by mělo být v tomto ohledu považováno za domácí. Dále CIR uvádí, že v souvislosti s těmito ukazateli bude jakýkoliv den, kdy se zákazník přihlásí do domácí sítě (na jakkoliv dlouhou dobu), počítán jako den domácí přítomnosti (článek 4 (4) pododstavec 6 CIR).

32. V souvislosti s posouzením převládající domácí přítomnosti by měl poskytovatel roamingu zhodnotit převládající domácí přítomnost na základě údajů dostupných operátorovi. Například pokud se zákazník nepřihlásil do žádné sítě během dne (např. přístroj je vypnut), takový den by neměl být brán v úvahu při stanovení, zda jde o převládající domácí přítomnost. V takovém případě by měl poskytovatel roamingu zhodnotit na základě dní, během nichž se zákazník přihlásil do sítě, zda byl přítomen víc doma než v ostatních členských státech.

33. Článek 4 (4) pododstavec 3 CIR stanovuje, že ukazatele týkající se převládajícího využívání nebo přítomnosti musejí být sledovány souhrnně a po období minimálně čtyř měsíců. V souladu s tímto článkem 4 (4) pododstavec 5 CIR (zohledněno v článku 5 (3) pododstavec 2) stanovuje „bezpečný přístav“ pro roamingové zákazníky. Buď převládající domácí využívání nebo převládající domácí přítomnost během nadefinovaného období sledování budou považovány za důkaz, že regulovaná maloobchodní roamingová služba není zneužívána nebo využívána nepřiměřeným způsobem.

34. Sdružení BEREC usuzuje, že poskytovatelé mohou kterýkoliv den zkoumat, zda u zákazníka převládá domácí využití nebo přítomnost během období sledování. Dále sdružení BEREC usuzuje, že poskytovatelé budou brát v úvahu období sledování sestávající z předcházejících za sebou jdoucích čtyř nebo více měsíců, v souladu s podmínkami platné politiky přiměřeného využívání. Aby mohl zákazníkovi oznámit účtování příplatku, musí být poskytovatel roamingu schopen prokázat, že u zákazníka za poslední předcházející čtyři měsíce nebo delší období nepřevládá domácí využívání ani domácí přítomnost. U zákazníků (stávajících a nových) nemůže být použito kratší období sledování pro účely možných upozornění a účtování příplatku dle politiky přiměřeného využívání.

35. Převládající kritéria využívání se mohou týkat jednoho nebo několika mobilních maloobchodních služeb (článek 4 (4), pododstavec 4, CIR). Poskytovatel může stanovit převládající využívání za regulovanou roamingovou službu (hlasové služby, SMS, data) individuálně a převládající domácí přítomnost podle pokynu 33, a může zaslat upozornění a účtovat následný příplatek ke konkrétní maloobchodní roamingové službě/službám podle toho, jaké riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání bylo zjištěno během období sledování.

ii) Ostatní objektivní ukazatele:

36. V souvislosti s ostatními ukazateli článek 4 (4), pododstavec 7, CIR stanovuje následující ukazatele:

- dlouhodobá neaktivita dané SIM karty spojená s využitím především, či výhradně, pro roaming;
- pořízení a následné využívání několika SIM karet stejným zákazníkem při roamingu.

37. Sdružení BEREC usuzuje, že „neaktivita“ znamená, že SIM karta nebyla používána k telefonování nebo přijímání hovorů, zasílání SMS nebo k datovým službám, nebo v případě faktické absence takového využívání. K neaktivitě by mohlo dojít za jediné průběžné období jako například období dvou nebo tří měsíců, nebo následných období domácí neaktivity (několik týdnů) v kombinaci s využitím především pro roaming. Sdružení BEREC považuje za správnou praxi sledování takového využívání po dobu čtyř měsíců v souladu s pravidlem platným pro ukazatele domácí přítomnosti a využívání.

38. Sdružení BEREC upozorňuje, že objektivní ukazatel „pořízení a následného využívání několika SIM karet stejným zákazníkem při roamingu“ není podřízen žádnému konkrétnímu období sledování.

39. Pokyny k upozornění, které by mělo být zasláno zákazníkům, když jejich vzorec chování ukazuje na riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání jsou uvedeny v kapitole H (pokyny 123 až 129).

c) *Organizovaný přeprdej*

40. Podle článku 4 (5) CIR může poskytovatel roamingu podniknout okamžitá přiměřená opatření v případě organizovaného přeprdeje, aby zajistil plnění všech podmínek podkladové smlouvy. K organizovanému přeprdeji dochází, pokud je počet SIM karet předmětem organizovaného přeprdeje osobám, které v podstatě nemají bydliště nebo stálé vazby ve členském státě poskytovatele maloobchodního roamingu pro jiné účely než je pravidelné cestování. Tato opatření mohou být na velkoobchodní nebo maloobchodní úrovni podle porušení smluvních podmínek, které bylo prokázáno poskytovatelem roamingu.

d) *Zásady politiky přiměřeného využívání (FUP) týkající se otevřených datových balíčků*

41. Podle definic v článku 2 (2) (c) CIR znamená otevřený datový balíček tarifní plán pro poskytování jedné nebo více mobilních maloobchodních služeb, který neomezuje objem mobilních dat maloobchodních služeb vůči pevné pravidelné platbě. Může se

také týkat případů, kdy existuje datový balíček, v rámci kterého je domácí cena za jednotku služeb mobilních dat, odvozená z podílu celkové domácí maloobchodní ceny, bez DPH, pro mobilní služby týkající se celého zúčtovacího období, a celkového objemu mobilních datových maloobchodních služeb, které jsou k dispozici doma, nižší než regulovaný maximální velkoobchodní roamingový limit uvedený v článku 12 Nařízení o roamingu. To znamená, že existují dva typy otevřených balíčků:

- neomezené datové tarify;
- tarify, kde implicitní jednotková domácí cena je nižší než regulovaný maximální velkoobchodní cenový strop.

42. Podle bodu 13 odůvodnění CIR existuje u otevřených balíčků větší pravděpodobnost, že se stanou předmětem organizovaného dalšího prodeje osobám, nebo pravděpodobnost zneužívání či nepřiměřeného využívání než u ostatních tarifních plánů. To může vést k tomu, že takové roamingové tarifní plány z domácích trhů zmizí. Proto mohou operátoři zavést objemové limity u otevřených balíčků, k dalším opatřením FUP (obvyklé bydliště, stálé vazby a kontrolní mechanismy založené na objektivních ukazatelích týkajících se rizik zneužívání a nepřiměřeného využívání roamingových služeb mimo pravidelné cestování, viz kapitola D, pokyny 20 až 39).

43. Ke stanovení minimálního limitu u regulovaných datových balíčků roamingových služeb, které je možné uplatnit pro otevřené balíčky, jsou nutné tři kroky:

- definice domácí maloobchodní ceny mobilních služeb, která má být použita ve výpočtu za účelem posouzení, zda je balíček otevřeným datovým balíčkem, a minimální objem dat roamingových služeb k přiměřenému užívání spojovaný s otevřeným balíčkem (viz kroky níže);
- určení, zda může být balíček považován za otevřený balíček;
- výpočet ke stanovení minimálního objemu dat pro politiku přiměřeného využívání odpovídající roamingovému limitu spojenému s otevřeným balíčkem (dále jen „stanovený objem roamingových dat“).

44. Na začátku by mělo být upozorněno, že při kalkulaci vyžadované ke zhodnocení, zda omezený balíček je otevřený datový balíček, by měla domácí maloobchodní cena balíčku být vydělena pouze objemem datových služeb (tj. objemy minut hlasových hovorů a SMS by měly být z kalkulace vyloučeny).

45. Sdružení BEREC se domnívá, že v případě domácích balíčků, u nichž je rychlost přístupu zpomalena (na domácí úrovni), poté, co je dosaženo limitu stanovených dat, datový limit ve skutečnosti neomezuje využívané objemy, a tak tyto typy tarifů mohou být považovány za neomezené otevřené datové balíčky pro účely uvedené v článku 2 CIR (ačkoliv v obecném významu nejsou neomezenými tarify).

Definice a stanovení domácí maloobchodní ceny otevřených datových balíčků

46. Relevantní domácí maloobchodní cena pro stanovení, zda je tarifní plán mobilních komunikačních služeb s omezeným datovým objemem datových služeb otevřeným datovým balíčkem a/nebo pro stanovení minimálního objemu roamingových dat (pro všechny otevřené balíčky, tj. včetně neomezených balíčků) je pevná pravidelná částka za mobilní maloobchodní služby tarifního plánu. Mobilní maloobchodní služby jsou definovány jako veřejné komunikační služby poskytované koncovým uživatelům, včetně hlasových, SMS a datových služeb (článek 2 (2) b a c,

článek 4 (2) CIR).

47. V případě, že domácí maloobchodní cena zahrnuje služby jiné než mobilní maloobchodní služby, jako například služby elektronických komunikací poskytované v pevných sítích, článek 4 (2) pododstavec 2 CIR stanoví, že za domácí maloobchodní cenu datového balíčku bude považována cena za samostatný prodej složky mobilní maloobchodní služby balíčku, bez DPH, je-li dostupná, nebo cena za prodej takových služeb se stejnými charakteristikami na samostatném základě. Na tomto základě se sdružení BEREC domnívá, že odečtení samostatných cen za nemobilní služby od ceny celkového balíčku by nebylo v souladu s CIR.

48. Dotace na mobilní telefon by měla být považována za nemobilní službu (ostatní nemobilní služby mohou zahrnovat cloudové služby, zasílání novin, služby pevného přístupu atd.). V tomto případě se poskytovatel může rozhodnout použít domácí maloobchodní cenu za samostatný prodej složky mobilní služby (např. nabídka samotné SIM karty) nebo domácí maloobchodní cenu za prodej takových služeb se stejnými znaky (např. stejný objem hlasových minut, SMS a dat). Sdružení BEREC se domnívá, že pouze tarifní plány od stejného operátora mohou být použity k výpočtu. V případě, že operátoři nenabízejí složku mobilní služby se stejnými znaky zvlášť, naleznou operátoři řešení ve spolupráci s národním regulačním úřadem, aby definovali maloobchodní cenu v souladu s CIR.

49. Podle článku 2 (2) b CIR zahrnuje definice mobilních maloobchodních služeb služby mobilní komunikace, jako jsou hlasové služby, SMS a datové služby. Tudíž u balíčků, které obsahují dvě či více služeb (hlasové, SMS a/nebo datové služby) by tedy měla být použita plná cena za tyto služby, operátoři nesmějí používat ostatní samostatné datové tarify nebo datové dokupy jako referenční hodnoty výpočtů za účelem definování otevřeného balíčku a souvisejícího stanoveného objemu roamingových dat.

50. Pokud tarifní plán obsahuje slevové schéma pro domácí maloobchodní cenu, sdružení BEREC se domnívá, že operátoři mohou buď použít cenu beze slevy, nebo sníženou cenu za zúčtovací období jako domácí maloobchodní cenu, v souladu s recitálem 13 CIR. V případě, že operátor použije sníženou cenu, po zúčtovacím období (obdobích) se sníženou cenou, se použije domácí cena balíčku beze slevy (jak pro definici otevřeného balíčku, tak pro výpočet stanoveného objemu roamingových dat).

51. Pokud si zákazníci zakoupí dodatečný balíček za účelem spotřeby dodatečných mobilních služeb nad rámec množství těchto služeb dostupných v základním tarifu, takovýto dodatečný balíček je předmětem samostatného, ale podobného způsobu posouzení jako balíček pro účely stanovení, zda poskytovatel roamingu může uplatňovat limit pro využívání datových roamingových služeb, v souladu se článkem 4 (2) CIR.

52. Pokud operátor poskytuje dodatečné služby, například co se týká objemu služeb poskytnutým zákazníkům (např. specifická propagační akce), budou zákazníci schopni využívat tyto dodatečné objemy za stejných podmínek jako doma.

Příklady otevřených datových balíčků týkající se limitovaných nabídek

53. V souladu s článkem 2 (2) (c) CIR, sdružení BEREC poskytuje následující příklady pro definování otevřených datových balíčků:

- domácí maloobchodní cena, bez DPH, za mobilní služby s měsíčním datovým objemem 3 GB je 10 euro za měsíc. Velkoobchodní datový roamingový strop je 7.7 euro⁶ za GB. 10 eur děleno 3 GB odpovídá ceně 3.33 euro za GB. Tato cena je nižší, než velkoobchodní datový roamingový strop 7.7 eur za GB. Proto takovýto balíček může být považován za otevřený datový balíček.
- celková domácí maloobchodní cena, bez DPH, za mobilní služby s měsíčním datovým objemem 1 GB je 10 euro za měsíc (datové služby nejsou zpomaleny, jakmile je dosaženo limitu). Velkoobchodní datový roamingový strop je 7,7 euro za GB. 10 euro děleno 1 GB odpovídá ceně 10 eur za GB. Tato cena je vyšší než velkoobchodní datový roamingový strop 7,7 eur za GB. Proto tento balíček není považován za otevřený datový balíček.

Stanovení minimálního objemového limitu, který může být použit pro datové roamingové služby u otevřených datových balíčků

54. Bez ohledu na jakýkoliv platný domácí objemový limit v případě otevřeného datového balíčku podle článku 4 (2) CIR roamingový zákazník bude schopen využívat při pravidelném cestování po Unii množství datových roamingových maloobchodních služeb za domácí maloobchodní cenu ekvivalentní alespoň dvojnásobku objemu získaného vydělením celkové domácí maloobchodní ceny takového otevřeného datového balíčku, bez DPH, odpovídajícímu celkovému zúčtovacímu období regulovaným maximálním velkoobchodním roamingovým stropem uvedeným v článku 12 Nařízení o roamingu.

55. Sdružení BEREC upozorňuje, že v praxi to znamená, že u limitovaných nabídek mohou existovat dva různé typy otevřených datových balíčků:

- otevřené datové balíčky, u kterých je minimální objem roamingových dat (vypočítaný v souladu s článkem 4 (2) CIR) větší než objem domácích datových služeb: v tomto případě roamingový zákazník bude schopen využívat objemy roamingových dat za domácí maloobchodní cenu alespoň ve výši celého domácího množství datových služeb. Jakmile je limit domácích dat překročen, budou použity domácí účtovací mechanismy nad rámec balíčku, dokud nebude dosaženo limitu roamingových dat. Teprve po překročení limitu roamingových dat mohou operátoři účtovat příplatek navíc k domácímu účtovacímu mechanismu nad rámec balíčku. Součet domácí ceny a příplatku nesmí být vyšší než regulované maloobchodní roamingové stropy podle článku 6e (1)(b) Nařízení o roamingu (viz pokyn 72). V případech, kdy operátoři přestanou poskytovat datové služby po dosažení domácího limitu, stejný mechanismus by měl být použit, když zákazníci využívají roamingové služby v EHP. Pokud si zákazník aktivuje dodatečný balíček, bude s ním nakládáno v souladu s pokynem 51.
- otevřené datové balíčky, u kterých je minimální objem roamingových datových služeb nižší než objem domácích datových služeb: v této situaci bude roamingový zákazník schopen využívat objemy roamingových dat za domácí maloobchodní cenu alespoň do výše množství roamingového datového limitu (vypočítaného v souladu s článkem 4 (2) CIR), který v těchto případech bude nižší než domácí množství datových služeb v rámci otevřeného balíčku. Po překročení stanoveného objemu roamingových dat, mohou operátoři použít příplatek k domácí ceně, dokud nebude dosažen domácí limit. Po překročení

stanoveného objemu domácích dat a stanoveného objemu roamingových dat mohou operátoři účtovat příplatek k domácí ceně nad rámec balíčku. Součet domácí ceny a příplatku nesmí být vyšší než regulovaný maloobchodní roamingové stropy podle článku 6e (1) (viz pokyn 72).

56. Sdružení BEREC uvádí následující příklady pro výpočet roamingového datového limitu (za předpokladu velkoobchodního stropu ve výši 7,7 eur za GB):

- mobilní tarif nabízený za cenu ve výši 90 euro za měsíc, bez DPH, zahrnující neomezené využívání hlasových služeb, SMS a dat: Jedná se o otevřený datový tarif, protože obsahuje neomezený objem dat. Operátor může stanovit datový limit v minimální výši 23,38 GB $((90/7.7)*2)$ pro roaming.
- balíček obsahující pouze mobilní data za 10 euro měsíčně, bez DPH, zahrnující 2G dat: domácí maloobchodní cena je 10 euro, protože balíček nezahrnuje žádné další mobilní služby. Jde o otevřený datový balíček $(10/2 < 7.7)$. Roamingový zákazník využívající tuto nabídku bude schopen využívat objemy roamingových dat v minimální výši 2,60 GB. Jelikož je stanovený objem roamingových dat větší než stanovený objem domácích dat, roamingový zákazník bude schopen využívat roamingové objemy za domácí maloobchodní cenu (dokud nedosáhne domácího datového limitu, je spotřeba odečtena z domácího limitu; po jeho překročení platí cena nad rámec balíčku) alespoň do výše roamingového datového limitu.
- domácí balíček mobilních služeb za 20 euro, bez DPH, za měsíc zahrnující neomezené hlasové služby, neomezené SMS a objem dat 7 GB: tento balíček je otevřený datový balíček. Roamingový zákazník využívající tuto nabídku bude schopen využívat roamingová data za domácí maloobchodní cenu v minimální výši 5,19 GB $((20/7.7)*2)$.
- domácí balíček tvořený z mobilních služeb a internetového připojení v pevné síti za 40 euro, bez DPH, za měsíc: Mobilní služby zahrnují neomezené hlasové služby, neomezené SMS a 10 GB dat. Jelikož balíček zahrnuje nemobilní službu, může být použita domácí maloobchodní cena samostatné nabídky mobilní služby se stejnými charakteristikami jako domácí maloobchodní cena, např. nabídka samostatné SIM karty s neomezenou hlasovou službou a neomezenými SMS a 10 GB dat za 25 euro bez DPH za měsíc. Domácí maloobchodní cena za mobilní služby, která je základem pro výpočet, je 25 eur. Tento balíček je otevřeným datovým balíčkem. Roamingový zákazník s touto nabídkou bude schopen využívat roamingová data bez jakéhokoliv roamingového příplatku v minimální výši 6,49 GB $((25/7.7)*2)$.
- mobilní tarif zahrnující buď 1 000 minut nebo 1 000 SMS nebo 1 000 MB nebo jakoukoliv kombinaci do maximální kumulativní výše 1 000 jednotek za 5 euro bez DPH za měsíc: tento tarif je otevřený balíček, a roamingový zákazník by měl být schopen využívat alespoň 1,30 GB při roamingu $((5/7.7)*2)$. Jelikož je stanovený objem roamingových dat větší než domácí datový limit, roamingový zákazník bude schopen využívat roamingová data za domácí maloobchodní ceny v celé výši roamingového datového limitu (dokud nebude dosaženo domácího datového limitu, je spotřeba odečtena od tohoto limitu, po překročení se použije domácí účtovací mechanismus, např. cena nad rámec balíčku).

57. Pro vyloučení jakýchkoliv pochyb, otevřené balíčky mohou být také předmětem kontrolních mechanismů stanovených ve článku 4 (4) CIR uvedených v pokynech 26 až 39 výše.

58. Kdykoliv zákazník začne využívat roamingové služby mezi začátkem a koncem jeho zúčtovacího období a již využil část domácích dostupných objemů, použije se domácí limit bez ohledu na to, jaký je objemový limit dle principu politiky přiměřeného využívání. Například pouze 2 GB pro domácí použití může zůstat v momentě zahájení roamingu v rámci domácího balíčku s celkovým limitem 5 GB. Po překročení domácího datového limitu (5 GB), ale v rámci limitu pro roamingovou datovou spotřebu dle principů politiky přiměřeného využívání, poskytovatel roamingu musí používat stejné podmínky, jako kdyby byly služby využívány doma, např. může být účtována domácí maloobchodní cena nad rámec balíčku (ve stejném zúčtovacím období), nebo může být datová služba přerušena. Příplatek za roaming může být účtován pouze pokud spotřeba roamingových dat překročí roamingový limit dle principu politiky přiměřeného využívání.

e) Předplacené tarify

59. Dle článku 2 (2) (d) CIR předplacený tarif představuje tarifní plán, na základě kterého jsou mobilní maloobchodní služby poskytovány vůči odečtení kreditu dostupného zákazníkovi poskytovatelem za spotřebovanou jednotku, před zahájením využívání, a od kterého může zákazník odstoupit bez penále po vyčerpání kreditu. Proto pouze tarify nabízené zákazníkům s předplacenou kartou, které jsou účtovány za spotřebovanou jednotku, jsou předplacené tarify. Paušální tarify, v rámci kterých je spotřeba účtována zpětně za spotřebované jednotky do této definice nespádají.

60. Ostatní typy tarifů nabízené zákazníkům s předplacenou kartou, například tarify, které zahrnují balíček maloobchodních mobilních služeb, by neměly být pro účely CIR považovány za předplacené tarify. V případě takových tarifů může operátor například stanovit, zda mohou být považovány za otevřené datové balíčky.

61. V souladu s článkem 4 (3) CIR mohou poskytovatelé roamingu omezit využívání datových roamingových maloobchodních služeb u předplacených tarifů za domácí maloobchodní cenu jako alternativu k požadování důkazu obvyklého bydliště nebo jiných stálých vazeb (pokyny 20 až 25). To znamená, že při použití tohoto omezení objemu, nemůže být použita politika přiměřeného využívání na základě obvyklého bydliště a stálých vazeb. Tento limit na spotřebu datových roamingových maloobchodních služeb v rámci Unie musí být vypočítán ve chvíli, kdy uživatel předplaceného tarifního plánu zahájí roaming, tj. překročí hranici členského státu domácí sítě.

62. Limit na spotřebu datových roamingových maloobchodních služeb v rámci Unie (viz pokyn 61) bude zahrnovat objem stanovený následujícím výpočtem: podíl celkového objemu zbývajících předplaceného kreditu (bez DPH) a platného velkoobchodního datového stropu.

63. Zbývajícím kredit, když zákazník začne užívat datové roamingové služby v jiné zemi EHP, by měl být použit k výpočtu. Pokud zákazník již pravidelně cestuje po EHP a dobíjí si kredit, operátor by měl přepočítat objem dat využitelný v souladu s politikou přiměřeného využívání, a sdružení BEREC se domnívá, že nejlepší praxí je informování zákazníka o přepočtu. Podobně, tento revidovaný limit by měl být přepočítán jako podíl celkové výše zbývajících předplaceného kreditu (bez DPH) a platného velkoobchodního stropu.

64. Využívání předplaceného kreditu pro roamingové hovory nebo SMS zprávy za platné ceny sníží dostupný kredit pro datový roaming během jedné cesty, bez ohledu na datový roamingový limit.

65. Poskytovatel roamingu musí informovat zákazníka prostřednictvím personalizovaných informací o cenách v souladu s ustanoveními článku 15 Nařízení o roamingu (viz kapitola H) o výši roamingového datového limitu (při prvním používání datových roamingových služeb v konkrétním členském státě).

66. Sdružení BEREC uvádí následující příklady přeplacených tarifů a souvisejících limitů pro roamingová data:

- zákazník s předplacenou kartou má zbývajícím kredit 25 euro (bez DPH), když začíná používat datové roamingové služby ve členském státu EHP. Přeplacený tarif zákazníka zahrnuje cenu za data ve výši 10 eurocentů (bez DPH) za MB. S dostupným zbývajícím kreditem by byl zákazník schopen využívat až 0,25 GB dat doma. Za předpokladu, že velkoobchodní strop pro data je 7,7 eur za GB (a zbývajícím kredit 25 euro), roamingový limit vypočítaný podle článku 4 (3) pro tohoto zákazníka by byl 3,25 GB. Jelikož je limit pro objem, který operátor může použít pro datový roaming, vyšší než domácí datový objem, který si zákazník může koupit se zbývajícím kreditem, zákazník je pouze schopen využít objemy roamingových dat, dokud není kredit vyčerpán. Sdružení BEREC upozorňuje, že tento příklad předpokládá, že zákazník využívá pouze datové služby. Nicméně pokud zákazník s předplaceným tarifem využívá jiných mobilních maloobchodních služeb při roamingu nebo doma (např. SMS a/nebo hlasové volání), byly by tyto služby odečteny od zbývajících kreditu za domácí maloobchodní ceny, a to by snížilo dostupný kredit pro využívání dalších mobilních maloobchodních služeb (tj. dat, SMS nebo hlasového volání) při roamingu i domácím využití. V takovém případě operátoři nesmějí použít limit dle politiky přiměřeného využívání pro datový roaming, protože množství roamingových dat vypočítané podle CIR rovnice je vyšší než domácí objem dat, a operátor tak nemusí zahrnout informaci o stanoveném objemu roamingových dat do personalizované informace o cenách.
- zákazník s předplacenou kartou má zbývajícím kredit 50 euro (bez DPH), když začíná roaming v EHP. Jednotková cena u dat je 0,5 eurocentů za MB (bez DPH). U tohoto příkladu by byl zákazník schopen využít až 10 GB dat doma. Za předpokladu velkoobchodního datového stropu ve výši 7,7 euro za GB (a zbývajícím 50 euro kreditu) poskytovatel roamingu může omezit objemy datového roamingu nabízené za domácí cenu bez příplatku pro takového zákazníka na 6,49 GB. BEREC upozorňuje, že tento příklad bere v úvahu, že zákazník využívá pouze datové služby. Jak je uvedeno výše, pokud zákazník využívá roamingových hovorů a SMS, má to vliv na dostupný kredit pro datový roaming (viz pokyn 64).

67. Pro zamezení jakýmkoliv pochybnostem, předplacené tarify mohou být předmětem kontrolních mechanismů v článku 4 (4) uvedených v pokynech 26 až 39 výše.

E. Účtování příplatku

68. Obecně má Nařízení o roamingu za cíl zrušení roamingových příplatků. Sdružení BEREC ale identifikovalo dva hlavní případy, kde mohou být poskytovateli roamingu příplatky účtovány:

- příplatky mohou být účtovány, pokud jsou regulované roamingové maloobchodní služby využívány nadměrně nad jakékoliv limity podle politiky přiměřeného využívání v souladu se článkem 6e (1) Nařízení o roamingu.
- příplatky je možné účtovat k zajištění udržitelnosti domácího cenového modelu poskytovatele roamingu. V takovém případě musí být příplatek schválen příslušným národním regulačním úřadem na základě žádosti poskytovatele roamingu o umožnění účtovat příplatek (viz kapitola K).

Příplatky za překročení nebo neplnění politiky přiměřeného využívání

69. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, existuje několik případů, kdy je politika přiměřeného využívání za podmínek CIR porušena nebo limit pro objem dat je překročen, a poskytovatel roamingu může účtovat příplatky. Týká se to následujících situací:

- a. zákazník nemá nebo nechce poskytnout listinný důkaz obvyklého bydliště nebo stálých vazeb (kapitola D, pokyny 20 až 25)
- b. poskytovatel roamingu má odůvodněný důkaz, že existuje riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání (kapitola D, pokyny 26 až 39)
- c. využívání roamingových dat překračuje stanovený roamingový datový limit pro otevřené datové balíčky (kapitola D, pokyny 41 až 58)
- d. využívání dat překračuje roamingový datový limit vypočítaný v souladu se článkem 4 (3) v souvislosti s předplaceným kreditem zákazníka (kapitola D, jako alternativa ke konceptu stálé vazby a obvyklého bydliště, pokyny 59 až 67).

70. Zatímco případy a. a b. porušení politiky přiměřeného využívání mohou odkazovat na zavedení roamingového příplatku u jakýchkoliv roamingových služeb (hlasových, SMS zpráv a dat), překročení stanoveného objemu roamingových dat v případech c. a d. může vést pouze k účtování příplatku za datové roamingové maloobchodní služby.

71. Podle článku 6 e 1 Nařízení o roamingu v případě účtování příplatků týkajících se otevřených datových balíčků a předplacených tarifů poskytovatel roamingu může účtovat příplatek k datovým roamingovým maloobchodním službám okamžitě poté, co je stanovený roamingový datový limit vyčerpán.

72. V případě neplnění politiky přiměřeného využívání musí platné příplatky splňovat požadavky uvedené ve článku 6 e (1) Nařízení o roamingu, především:

- výše příplatků za uskutečněné regulované roamingové hovory, zaslané regulované SMS zprávy a regulované datové roamingové služby nepřekročí maximální velkoobchodní stropy uvedené ve člancích 7, 9 a 12 Nařízení o roamingu;
- součet domácí maloobchodní ceny a jakéhokoliv příplatku účtovaného za uskutečněné regulované roamingové hovory, zaslané regulované SMS zprávy

nebo regulované datové roamingové služby nepřekročí 0,19 euro za minutu, 0,06 euro za SMS zprávu a 0,20 euro za využití MB;

- jakýkoliv příplatek účtovaný za příchozí regulované roamingové hovory nepřekročí vážený průměr maximálních mobilních terminačních sazeb v Unii stanovených v souladu s odstavcem 2;
- pokud operátor neúčtuje příplatek, cenové stropy stanovené v článku 6 e (1) (b) Nařízení o regulaci se neaplikují.

Neexistuje listinný důkaz bydliště nebo stálé vazby

73. V případě a. (viz pokyn 69), pokud poskytovatel roamingu požaduje listinný důkaz dokazující, že je zákazník obvyklým rezidentem nebo má stálé vazby představující častou a podstatnou přítomnost ve členském státě poskytovatele roamingu (viz pokyny 20 až 25), a zákazník takový důkaz neposkytne, poskytovatel roamingu může účtovat příplatek za využívání regulovaných maloobchodních roamingových služeb zákazníkem.

74. Aby se zamezilo pochybnostem, toto se týká všech mobilních roamingových maloobchodních tarifních plánů, včetně otevřených datových balíčků, s jedinou výjimkou předplacených tarifů, u kterých poskytovatel roamingu použije objemový limit pro datový roaming v souladu s článkem 4 (3) CIR (jako alternativu k důkazu stálé vazby nebo obvyklého bydliště).

75. Příplatky se mohou týkat všech mobilních maloobchodních služeb (tj. volání, SMS zpráv a dat).

Poskytovatel roamingu má podložený důkaz, že existuje riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání nad rámec pravidelného cestování

76. V případě b. (viz pokyn 69), pokud má poskytovatel roamingu podložený důkaz, že existuje riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání (pokyny 26 až 39), a po upozornění zákazníka (pokyny 123 až 129), poskytovatel roamingu může účtovat příplatek, pokud se vzorec spotřeby služeb nezměnil.

77. Aby se zamezilo pochybnostem, týká se to všech typů nabídek mobilních tarifů, včetně otevřených datových balíčků a předplacených tarifů. V souladu s kapitolou D (pokyn 35) může být účtován příplatek k maloobchodním roamingovým službám, v souvislosti se kterými bylo riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání zjištěno.

Poskytovatel roamingu má podložený důkaz, že určité množství SIM karet bylo předmětem přeprdeje

78. V souladu s článkem 4 (5), pokud má poskytovatel roamingu podložený důkaz, že určité množství SIM karet bylo předmětem organizovaného přeprdeje osobám, které ve skutečnosti nemají bydliště nebo stálé vazby ve členském státě poskytovatele roamingu (jak je uvedeno v pokynu 40), poskytovatel roamingu může přijmout okamžitá přiměřená opatření, aby zajistil soulad se všemi podmínkami smlouvy.

79. Za takových okolností vyrozumí poskytovatel roamingu národní regulační úřad o důkazu takového systematického zneužívání a opatření učiněném k zajištění souladu se všemi podmínkami předmětné smlouvy nejpozději v okamžik, kdy je takové opatření učiněno. V praxi by podrobnosti takových oznámení dle potřeby mohly být hlášeny měsíčně z praktických důvodů, a aby zakročení proti takovému podvodu bylo

prioritou. Sdružení BEREC uvádí, že mohou existovat dodatečné povinnosti týkající se oznámení dle Rámcové směrnice v souvislosti s otázkami bezpečnosti sítě.

80. Sdružení BEREC se domnívá, že jedním z opatření, která poskytovatel roamingu může učinit k tomu, aby zajistil soulad s podmínkami smlouvy, je účtování příplatků za maloobchodní roamingové služby.

81. Aby se zamezilo pochybnostem, výše uvedené se týká všech typů mobilních maloobchodních nabídek, včetně otevřených datových balíčků a předplacených tarifů, a také všech mobilních maloobchodních roamingových služeb.

Skutečná spotřeba roamingových dat překračuje minimální datový roamingový limit v otevřeném datovém balíčku

82. U bodu c. (viz pokyn 69) existují následující typy otevřených datových balíčků, kromě neomezených tarifů:

(i) u kterých je minimální roamingový datový limit větší než domácí datový limit;

(ii) u kterých je minimální roamingový datový limit nižší než domácí datový limit.

83. V případě (i), kde je minimální roamingový datový limit (vypočítaný v souladu s článkem 4 (2) CIR) větší než domácí datový limit, roamingoví zákazníci mohou využívat roamingových objemů za domácí maloobchodní cenu, alespoň do vypočtení domácího datového limitu. Jakmile je domácí datový limit překročen, zákazník si buď zakoupí dodatečné datové balíčky (pak platí stejný princip jako u základního tarifu) nebo platí domácí cena nad rámec balíčku, dokud není dosaženo roamingového datového limitu. Teprve poté, kdy je překročen stanovený objem roamingových dat, operátoři mohou účtovat příplatek k domácí maloobchodní ceně.

84. V případě (ii), kde je minimální roamingový datový limit (vypočítaný v souladu s článkem 4 (2) CIR) nižší než domácí datový limit, roamingový zákazník bude moci využívat za domácí maloobchodní cenu alespoň data v rámci minimálního roamingového datového limitu (v souladu s pokynem 55), který je v tomto případě nižší než domácí datový limit otevřeného balíčku. Příplatek může být účtován po vyčerpání roamingového datového limitu.

Skutečné využívání roamingových dat překračuje roamingový datový limit související s předplaceným kreditem zákazníka.

85. V případě d. (viz pokyn 69) mohou být roamingové příplatky poskytovatelem roamingu účtovány za spotřebu roamingových datových služeb překračující limit pro roamingová data vypočítaný v souladu s článkem 4 (3) CIR v souvislosti se zbývajícím kreditem zákazníka.

86. Například zákazník s předplaceným tarifem má zbývajícím kredit 50 euro (bez DPH), když poprvé začíná využívat roaming ve členském státě EHP. Předplacený tarif daného zákazníka zahrnuje cenu za datovou jednotku 0,5 eurocentů (bez DPH) za MB. U tohoto příkladu bude zákazník schopen využít až 10 GB dat v domácí síti. Za předpokladu velkoobchodního stropu ve výši 7,7 euro za GB, poskytovatel roamingu může omezit objemy roamingových dat pro tohoto zákazníka na 6,49 GB v souladu s

článkem 4 (3). V tomto případě roamingový zákazník může spotřebovat až 6,49 GB za domácí maloobchodní ceny. Pokud by tomu tak bylo, tak by byla odečtena částka 32,45 euro za takovou spotřebu datových roamingových služeb (6,49 GB násobeno 5 eury za GB se rovná 32,45 euro). U jakékoliv spotřeby roamingových dat překračující 6,49 GB může poskytovatel roamingu účtovat roamingové příplatky.

F. Alternativní tarify

87. V souladu s článkem 6e (3) Nařízení o roamingu jsou alternativními tarify takové tarify pro regulované roamingové služby, které mohou být nabízeny nad rámec regulovaných tarifů vymezených v člancích 6a, 6b a 6 c Nařízení o roamingu.

88. Sdružení BEREC se domnívá, že roamingové tarify vztažené k danému období (např. denní tarify) zahrnující určité množství roamingových služeb účtovaných za pravidelnou cenu jsou přípustné během přechodného období, v souladu s posledním pododstavcem článku 6e (1) pododstavec 4 Nařízení o roamingu, a mohou být také nabízeny jako alternativní tarify namísto regulovaného tarifu po přechodném období, jakmile začne platit RLAH režim.

89. Podle článku 6 e (3) Nařízení o roamingu mohou poskytovatelé roamingu nabídnout alternativní tarify nad rámec regulovaného roamingového tarifu. Tyto alternativní tarify mohou zahrnovat smluvní podmínky pro roamingové služby, které nejsou v souladu s politikou přiměřeného využívání kritériem stanoveným CIR, v souladu s článkem 4 (7) CIR.

90. Sdružení BEREC se domnívá, že článek 6e (3) Nařízení o roamingu nabízí jakémukoliv poskytovateli roamingu možnost nabídnout, a jakémukoliv zákazníkovi možnost vybrat si, roamingový tarif jiný než RLAH. Pokud se roamingový zákazník přímo rozhodne zvolit si alternativní tarif, musí být informován (např. prostřednictvím SMS, měsíčního vyúčtování, atd.) o povaze výhod roamingu, o které by tak přišel. Alternativní tarify mohou být balíčky roamingových služeb za jednotkovou cenu, roamingové tarify vztažené k danému období, roamingové balíčky zahrnující země jiné než země EHP atd.

91. V souladu s článkem 6e (3) pododstavec 3 Nařízení o roamingu nemůže alternativní tarif obsahovat podmínky nebo omezení týkající se prvků účastnické smlouvy jiných než roamingových. Jinými slovy, alternativní tarif může mít vliv pouze na podmínky nabídky roamingových služeb v rámci Unie a mimo ni, a nesmí mít vliv na jiné prvky účastnické smlouvy (např. ceny za domácí služby, ostatní nabídky v rámci účastnické smlouvy, jako například dotace na mobilní telefon, objemy domácích služeb atd.). Pokud „alternativní tarif“ změnil podmínky domácího tarifu, podmínky odpovídající RLAH tarifu se také mění, přičemž by se nejednalo o soulad s článkem 6e (3), pododstavec 3 a článkem 6a Nařízení o roamingu. Prohlášení domácího tarifu za „alternativní tarif“ nemění princip RLAH.

92. Zakoupení dodatečného balíčku umožňujícího využívání dodatečných služeb bude generovat nový minimální limit politiky přiměřeného využívání regulovaných datových roamingových služeb, dle pravidel pro otevřené datové balíčky uplatněné na tyto nové dodatečné balíčky a nepovede automaticky k závěru, že zákazník si vybral alternativní tarif.

93. Podle článku 14 (3) pododstavec 2 Nařízení o roamingu poskytovatelé

roamingu zašlou upomínku v přiměřených intervalech všem zákazníkům, kteří si zvolili alternativní tarif. Sdružení BEREC se domnívá, že každých 12 měsíců, nebo jakákoliv kratší doba spojená s dřívější obnovou nebo revizí smlouvy, představuje rozumný interval.

G. Přejechy mezi roamingovými tarify

94. Podle článku 6 e (3) Nařízení o roamingu musejí poskytovatelé roamingu uplatňovat podmínky stanovené v souladu s články 6 a, 6 b a 6 c Nařízení o roamingu (tj. RLAH) na všechny stávající a nové roamingové zákazníky (za předpokladu ustanovení o stálé vazbě a obvyklém bydlišti v souladu s článkem 4 (1) CIR) automaticky. Obdobně jako v rámci ustanovení Nařízení o roamingu, poskytovatelé mohou nicméně nabízet ostatní tarify pro regulované roamingové služby jako alternativu k RLAH a zákazníci si mohou tyto alternativní tarify zvolit. Vzhledem k tomu, že roamingové tarify s paušální pravidelnou cenou budou považovány za alternativní tarify, až RLAH režim vstoupí v platnost, spotřebitelům by měla být nabídnuta možnost vybrat si setrvání u těchto tarifů. V opačném případě poskytovatelé roamingu použijí RLAH automaticky pro jejich roamingové zákazníky s alternativními tarify, kteří výslovně nesouhlasili, že zůstanou u svých alternativních tarifů.

95. Přejech od nebo k regulovanému roamingovému tarifu stanovený podle článků 6 a, 6 b a 6 c Nařízení o roamingu k nebo od alternativního tarifu je uveden v článku 6 e (3) pododstavec 3 Nařízení o roamingu. Přejech musí být proveden bezplatně, do jednoho pracovního dne, a nebude zahrnovat podmínky nebo omezení týkající se prvků účastnické smlouvy jiných, než roamingových (například nižší domácí limit nebo vyšší domácí cena). Poskytovatel roamingu může přechod pozdržet, dokud nebude předcházející tarif efektivní po minimální specifikovanou dobu nepřekračující dva měsíce.

96. Sdružení BEREC se domnívá, že jakmile začne platit RLAH, zákazníci se mohou rozhodnout zůstat u svého alternativního tarifu, za předpokladu, že jsou řádně informováni poskytovatelem roamingu o dostupných možnostech a povaze roamingových výhod, o které by přišli setrváním nebo přechodem k alternativnímu tarifu (na rozdíl od přechodu k nabídce umožněné RLAH). Takové informace by měly být poskytnuty poskytovatelem roamingu roamingovému zákazníkovi (např. prostřednictvím SMS nebo měsíčního vyúčtování). V případě zákazníků s alternativními tarify by poskytovatelé roamingu měli poskytnout tyto informace těmto roamingovým zákazníkům dostatečnou dobu před začátkem platnosti RLAH režimu (například dva týdny před vstupem v platnost), aby zákazníkům poskytli dostatečný čas, aby provedli informované rozhodnutí. Sdružení BEREC se domnívá, že roamingoví zákazníci by si měli vědomě zvolit, zda zůstanou u alternativního tarifu nebo k němu přejdou. Operátoři musejí poskytnout možnost přejít mezi regulovanými a alternativními roamingovými tarify kdykoliv, do jednoho pracovního dne a zdarma.

97. Pokud by operátoři prováděli změny svých roamingových tarifů, které nejsou nezbytné pro soulad s ustanoveními Nařízení o roamingu, jsou zákazníci oprávněni odstoupit od svých smluv v souladu se Směrnicí o univerzálních službách a/nebo národní legislativou.

H. Transparentnost a kontrolní mechanismus

98. Všechny podmínky spojené s regulovanou maloobchodní roamingovou službou, včetně politiky přiměřeného využívání, by měly podle článku 6 e (4) Nařízení o roamingu a článku 5 CIR být zahrnuty ve smlouvách s roamingovými zákazníky. To se týká i všech podmínek týkajících se požadavků na doklad o obvyklém bydlišti nebo stálých vazbách dle článku 4 (1) CIR.

99. Sdružení BEREC se domnívá, že informace uvedené v článku 6 e (4) pododstavec 1 Nařízení o roamingu by měly být uvedeny ve smlouvách, které zahrnují jakékoliv regulované roamingové maloobchodní služby, jasným a srozumitelným způsobem beroucím v úvahu povinnosti v národní legislativě týkající se smluv o komunikačních službách. Sdružení BEREC se domnívá, že výše uvedené informace by měly být personalizovány a měly by jasně uvádět ceny regulovaných maloobchodních roamingových služeb, které platí pro konkrétního zákazníka, a které si zákazník objednal. Měly by být také zveřejněny, podle článku 6 e (4) (b) Nařízení o roamingu, na webových stránkách poskytovatele nebo jiným vhodným způsobem. Dále by poskytovatelé roamingu měli zveřejnit informace uvedené v článku 6 e (1) Nařízení o roamingu o maximálních cenách při porušení politiky přiměřeného využívání.

100. Podle článku 6 e (4) Nařízení o roamingu musejí operátoři ve smlouvách uvést informace o jakýchkoliv omezeních u objemů regulovaných roamingových dat poskytovaných za domácí maloobchodní cenu. Tyto informace musejí být uvedeny jasným a dostupným způsobem. Pokud národní právní ustanovení nepožadují podrobnější informace ve smlouvě, sdružení BEREC se domnívá, že operátoři by také měli poskytnout informace o skutečném objemu roamingových dat jinými jednoduchými a snadno dostupnými způsoby (např. prostřednictvím mobilní aplikace, v klientské části webové stránky) než ve smlouvě, za předpokladu, že smlouvy uvádí, jak by měl být tento limit stanoven, společně s ostatními informacemi o cenách ohledně účastnické smlouvy. Roamingový datový musí být aktualizován pokaždé, když se maloobchodní cena změní, a pokaždé, když se změní maximální strop pro velkoobchodní datový roaming.

101. U předplacených tarifů mohou být problémy s ohledem na informování zákazníků o dostupných objemech dat za domácí ceny odvozených ze zbývajících kreditu, jak je uvedeno v článku 4 (3) CIR. Hlavní principy pro výpočet dostupného objemu by měly být popsány jasným způsobem, a mohou být ilustrovány vysvětlením dostupných objemů pro specifická množství kreditu (jako například dostupný objem od jednoho až deseti euro kreditu).

102. Kritéria používaná poskytovatelem roamingu jako objektivní ukazatele k předejití rizika zneužívání nebo nepřiměřeného využívání v souladu s článkem 4 (4) CIR by měla být předem formulována ve smlouvě, která zahrnuje politiku přiměřeného využívání, jak je uvedeno v článku 5 (1) CIR. Smlouva by měla uvádět:

- popis objektivních použitých kritérií, to znamená, podmínek, na nichž poskytovatel může vydat upozornění a účtovat příplatek podle článku 5 (3) a (4) CIR, včetně:
 - definice a trvání doby sledování;

- informace, jak je spotřeba a přítomnost vypočítávána pro účely účtování příplatku (včetně informace o tom, kterých mobilních maloobchodních služeb (služby) se indikátor spotřeby týká, 4 (4) pododstavec 4, CIR);
 - skutečnost, že po období sledování následuje upozornění poskytovatele roamingu, možnost roamingového zákazníka změnit vzorec využívání v období od upozornění prokázáním domácí spotřeby nebo přítomnosti, aby se vyhnul účtování příplatku (v souladu s článkem 5 (4) CIR);
- popis postupu, podle kterého roamingový zákazník předkládá stížnost, jak je uvedeno v článku 5 (1) CIR;
 - popis kritérií pro ukončení účtování příplatku (podle článku 5 (5) CIR).

103. Poskytovatel roamingu vypracuje a zavede transparentní, jednoduché a účinné postupy k řešení stížností zákazníků týkajících se uplatňování politiky přiměřeného využívání (podle článku 5 (1)). Zákazník by měl být schopen rychle a snadno kontaktovat poskytovatele, zejména když poskytovatel zaslal upozornění, a později, kdy roamingové služby využívané zákazníkem jsou předmětem příplatku. Sdružení BEREC se domnívá, že operátor by měl poskytnout alternativní způsob pro takový typ stížnosti zákazníků jako například chat, call centrum, email atd. Takovéto způsoby by měly usnadnit zákazníkům poskytnutí důkazu, že upozornění není založeno na správných nebo úplných informacích, a důkazu, že nevyužívají služby pro jiné účely než pravidelné cestování.

104. Jakákoliv uplatňovaná politika přiměřeného využívání u regulovaných roamingových služeb bude v souladu s článkem 5 (2) CIR oznámena národnímu regulačnímu úřadu. Poskytovatel roamingu by měl zaslat úplné informace o politice přiměřeného využívání národnímu regulačnímu úřadu buď před realizací, nebo, nejpozději okamžitě po zahájení platnosti politiky přiměřeného využívání.

105. Pokud operátor zjistí, že SIM karty jsou předmětem organizovaného přeprodeje uživatelům, kteří nejsou oprávněni získat RLAH, mohou být podniknuta okamžitá opatření podle článku 4 (5) CIR a kapitoly D. Jakákoliv opatření musejí být uvedena a oznámena operátorem vnitrostátnímu národnímu regulačnímu úřadu společně s popisem typu důkazu, jaký má operátor pro zmíněné systematické zneužívání. Takové oznámení bude učiněno nejpozději ve stejnou dobu, kdy je opatření učiněno (článek 5 (6) CIR).

a) Základní personalizované informace o ceně: hlasové služby, SMS a data

106. Pokud si zákazníci nezvolili, že nechtějí dostávat základní personalizované informace o ceně, jsou všichni zákazníci oprávněni dostávat automatické zprávy poskytující takové informace, když vstupují do navštěvované země. Automatická zpráva obsahující základní informace o roamingu by měla být personalizována pro konkrétního zákazníka (články 14 a 15 Nařízení o roamingu). Personalizované informace by také měly být zasílány zákazníkům s alternativními tarify.

107. I když operátor neúčtuje příplatek, sdružení BEREC se domnívá, že zákazníci musejí dostávat automatickou zprávu obsahující informace o podmínkách platných pro využívání maloobchodních roamingových služeb konkrétním zákazníkem. Poskytovatel roamingu by měl zasílat informace ve chvíli, kdy zákazník vstupuje do navštěvované země.

U datového roamingu musejí být informace zasílány na mobilní zařízení zákazníka, bez ohledu na typ a formu zařízení (standardní telefon, smartphone, tablet nebo laptop se síťovým zařízením). U této služby způsob zasílání informací může zahrnovat například SMS zprávu, email nebo vyskakovací okno. Informace o datovém roamingu budou doručeny na mobilní zařízení roamingového zákazníka pokaždé, když zákazník vstoupí do jiného členského státu EHP, než je stát jeho domácího poskytovatele, a když zákazník zahajuje využívání datové roamingové služby v té konkrétní zemi poprvé (viz pokyn 115). Informace by měly být doručeny „vhodnými prostředky přizpůsobenými ke snadnému příjmu a porozumění“ (článek 15 (2) Nařízení o regulaci) a sdružení BEREC se domnívá, že je důležité věnovat pozornost tomu, aby takové informace byly doručeny „takovým způsobem, aby byl k nim byl umožněn přístup i později“ (recitál 85 Nařízení o roamingu). Informace musejí být poskytnuty způsobem, který nevyžaduje, aby zákazník použil placené roamingové datové služby, aby k těmto informacím mohl mít přístup. To je možné provést prostřednictvím SMS nebo bezplatné úvodní stránky nebo jinými prostředky. Výše uvedené informace budou také zasílány roamingovým zákazníkům cestujícím mimo EHP.

108. Roamingovým zákazníkům musejí být poskytnuty následující základní informace (případně v měně domácího účtu):

- informace o platné domácí maloobchodní ceně (v případě nutnosti také informace uvědomující zákazníka, že hovory a SMS zprávy budou účtovány off-net tarify) nebo o platných roamingových cenách, které platí mimo EHP;
- informace o politice přiměřeného využívání, které roamingový zákazník podléhá, a jakýchkoliv příplatků, které platí nad rámec politiky přiměřeného využívání (pouze v rámci EHP, včetně DPH);
- bezplatné číslo, ze kterého může zákazník dostat podrobnější personalizované informace o regulovaných či neregulovaných hovorech, SMS zprávách, nebo datových roamingových službách (včetně MMS), informace o použití politiky přiměřeného využívání a jakémkoliv účtovaném příplatku a informace o transparentních opatřeních v Nařízení o roamingu, prostřednictvím hovorů nebo SMS zpráv;
- možnost bezplatného použití pohotovostního čísla 112 (pouze v EHP).

109. V souvislosti s politikou přiměřeného využívání musejí operátoři poskytnout informace o stanoveném objemu roamingových dat, pokud zákazník podléhá takovému limitu (v případě otevřených balíčků a předplacených tarifů včetně specifického objemu roamingových dat v MB nebo GB) pro otevřené balíčky. U přeplacených tarifů je absolutní výše roamingových dat ovlivněna využíváním hovorů a SMS zpráv, takže by bylo vhodné podávat obecnější informace stanovující, že může platit limit přiměřeného využívání v závislosti na spotřebě, a následované odkazem, kde zákazník najde relevantnější informace. Další informace o kontrolních mechanismech, atd., mohou být poskytnuty prostřednictvím úvodní stránky nebo webové stránky.

110. Operátoři mohou zahrnout další informace jako například domácí sazba, která platí pro konkrétního zákazníka podle platného tarifního plánu, pokud přijetí hlasových zpráv mimo EHP je předmětem poplatku (a jaký je) a účtovací intervaly, pokud jsou jiné v případě roamingu v EHP.

111. Zákazníci mají možnost vystoupit z režimu zasílání informací o cenách za regulované roamingové služby, a také právo kdykoliv a zdarma požadovat po poskytovateli roamingu, aby znovu poskytoval informace. Sdružení BEREC upozorňuje, že poskytovatelé roamingu budou také nadále muset poskytovat jisté informace zákazníkům využívajícím roaming mimo EHP.

Kdy by měly být základní informace poskytovány?

112. Poskytovatelé mají zasílat základní personalizované informace o ceně zákazníkovi 'bez zbytečného odkladu a bezplatně', když se připojí poprvé k síti jiné, než je síť jeho domácího poskytovatele při cestování do zahraničí (článek 14 Nařízení o roamingu) nebo pokaždé, kdy zákazník překročí hranici země mimo EHP.

113. To zajišťuje, že jsou zákazníci informováni o cenách za roaming před tím, než začnou využívat roamingových služeb. Nové informace nemusejí být zasílány, když zákazník pokračuje v cestě do jiné země v rámci EHP. Úplné informace o platných cenách za roaming u hlasových služeb a SMS musejí být poskytnuty všem roamingovým zákazníkům poskytovatele roamingu, když je aktivován přístup k roamingu.

114. Poskytovatelé roamingu musejí také poskytnout svým roamingovým zákazníkům informace o změnách platných roamingových příplatků či cenách bez zbytečného odkladu pokaždé, kdy dojde ke změně v souladu s článkem 14 (3) Nařízení o roamingu. To znamená, že úplné informace o platných cenách musejí být poskytnuty před uzavřením smlouvy a pokaždé, když poskytovatel roamingu provede změny ve svých cenách za roaming, včetně situací, kdy to vyžaduje národní legislativa.

115. Dále dle článku 15 (2) Nařízení o roamingu by měly být informace o datovém roamingu, které zahrnuje služby MMS, poskytovány pokaždé, kdy se zákazník připojí do navštěvované sítě a když poprvé zahájí využívání datové roamingové služby v navštěvované zemi, tj. když zákazník dále cestuje z jedné navštívené země do další, takovéto tarifní informace musejí být zasílány zákazníkovi opětovně, pokud cena nezůstane stejná. Sdružení BEREC chápe, že toto ustanovení požaduje upozornit zákazníka pouze jednou, když zákazník vstupuje do jiné navštívené země. Podle recitálu 73 Nařízení o regulaci by poskytovatelé roamingu neměli účtovat roamingovému zákazníkovi žádné regulované datové roamingové služby, pokud a dokud roamingový zákazník poskytnutí těchto služeb nepotvrdí.

116. Pro uživatele notebooků se síťovým zařízením nebo podobných zařízení připojení k navštívené síti a zahájení datového roamingu probíhá zároveň. Domácí síť je schopna pouze sdělit, že se uživatel připojil do navštívené sítě, když je datový roaming zahájen. Poskytovatel roamingu by tak měl zaslat jednu zprávu, ve které by měl poskytnout všechny požadované informace. Ta by mohla být například poskytnuta bezplatně na úvodní stránce (uveřejňující informace o cenách), která se otevře při zahájení datového roamingu a před datovým provozem (který je předmětem zpoplatnění nebo politiky přiměřeného využívání).

117. Připojení do navštívené sítě a zahájení datového roamingu neprobíhá nutně zároveň, jelikož zákazníci mohou používat hlasové a SMS služby, ale připojit se mohou k datovému roamingu později, nebo vůbec. Ve všech případech musejí být zákazníci informováni hned, jakmile se jejich mobilní telefonní přístroj připojí do navštívené sítě a následně, jakmile zahájí datový roaming.

118. Není vyžadováno zasílání dalších zpráv, pokud se během návštěvy sítě, do které se zákazník připojuje, změní, ale zákazník zůstává ve stejném členském státě.

119. Pokud zákazník kontaktuje svého domácího poskytovatele a požaduje další podrobné informace, poskytovatel by měl zajistit, že informace o cenách za roamingové hovory a SMS (článek 14 (2) Nařízení o roamingu) jsou okamžitě pro takového zákazníka k dispozici, bez ohledu na denní dobu. Pokud ke splnění této povinnosti domácí poskytovatel používá automatická zařízení, měl by zajistit, že zákazník má přístup k požadovaným personalizovaným informacím rychle a snadno. Dále v souladu s článkem 14 odstavec 2 Nařízení o roamingu, měl by být jakýkoliv takový kontakt zákazníka s jeho poskytovatelem bezplatný.

120. Dále, pokud jde o kontakt prostřednictvím SMS, bylo by přiměřené pro poskytovatele roamingu, aby svým zákazníkům zasílal pouze zásadní personalizované informace o ceně, týkající se hovorů, SMS a datových služeb (včetně MMS), pokud je poskytování podrobností o cenách složité. V takovém případě by měl poskytovatel roamingu poskytnout v SMS zprávě odkaz na bezplatné číslo vyhrazené pro hovory, kde lze získat další informace. Dále by mohla být poskytnuta bezplatná úvodní stránka nebo webová stránka.

121. Zákazníci by měli být schopni sledovat, kontrolovat jakékoliv náklady a dát k nim souhlas. S ohledem na datový roaming článek 15 (1) Nařízení o roamingu požaduje, aby poskytovatelé zajistili, že jsou jejich roamingoví zákazníci adekvátně informováni o cenách za datový roaming před a po uzavření smlouvy způsoby, které usnadňují pochopení zákazníků finančních následků jejich využívání a umožní jim sledovat a kontrolovat jejich výdaje na regulované datové roamingové služby. Sdružení BEREC se domnívá, že každých 12 měsíců, nebo jakékoliv kratší období spojené s obnovením nebo úpravou smlouvy, by bylo přiměřeným intervalem. Nařízení o roamingu také stanovuje, že tam, kde je to vhodné, budou poskytovatelé informovat své zákazníky před uzavřením smlouvy, a poté pravidelně, o riziku automatických a nekontrolovaných připojení a stahování. Provozovatelé musejí také vysvětlit, bezplatně a jasným a snadno pochopitelným způsobem, jak vypnout automatický datový roaming, aby se vyhnuli nekontrolovanému využívání datových roamingových služeb. Operátoři mohou splnit tyto požadavky poskytnutím jasných a snadno dostupných informací v podmínkách pro službu na jejich webové stránce a/nebo v jiných informačních materiálech.

b) Oznámení o spotřebě v rámci politiky přiměřeného využívání týkající se datového limitu

122. Podle článku 15 (2) (a) Nařízení o roamingu bude poskytovatel roamingu zasílat oznámení roamingovému zákazníkovi, když je platný limit datových roamingových služeb v rámci politiky přiměřeného využívání spotřebován nebo je dosažen jakýkoliv strop pro spotřebu v souladu s článkem 6c. Oznámení musí uvádět příplatek, který bude účtován za jakoukoliv dodatečnou spotřebu regulovaných datových roamingových služeb roamingovým zákazníkem. Každý zákazník musí mít právo požádat, aby poskytovatel roamingu přestal zasílat taková oznámení, a bude mít právo kdykoliv a bezplatně požadovat, aby poskytovatel roamingu poskytl takovou službu znovu.

c) Upozornění zákazníkovi o hrozícím příplatku na základě objektivních ukazatelů

123. Poskytovatel roamingu upozorní zákazníka před účtováním příplatku na základě objektivních ukazatelů stanovených v článku 4 (4) a (5) CIR. Poskytovatel roamingu musí informovat zákazníka o lhůtě od upozornění ne kratší než dva týdny, a pokud nedojde ke změně ve vzorci využívání ve lhůtě od oznámení, poskytovatel může účtovat příplatek za jakékoliv další využívání po datu upozornění (článek 5 (4) CIR). Příplatek, který je předmětem článku 6e Nařízení o roamingu by měl být uveden v upozornění. Pokud se vzorec využívání nezmění ve lhůtě od oznámení, může poskytovatel účtovat příplatek za jakékoliv další využívání během a po lhůtě od upozornění, se začátkem po datu zaslání upozornění, v souladu s podmínkami platné politiky přiměřeného využívání, a zákazník by měl být informován o začátku účtování příplatku. Sdružení BEREC považuje za dobrou praxi neúčtovat příplatek (v případě, že zúčtovací období končí během lhůty od upozornění), dokud období od upozornění neskončí, a ve vzorci využívání nebyla pozorována žádná relevantní změna. Nebude tak třeba, aby operátor navracel již účtované příplatky v případě, že se vzorec využívání zákazníkem změnil poté, co byl účet zaslán, nebo v případě, že byl spor mezi operátorem a zákazníkem rozhodnut ve prospěch zákazníka.

124. Po upozornění od poskytovatele roamingu se může roamingový zákazník pokusit objasnit nebo zpochybnit závěr poskytovatele roamingu, že existuje riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání roamingových služeb nad rámec pravidelného cestování, v souladu s postupy pro stížnosti týkající se jeho politiky přiměřeného využívání, které poskytovatel roamingu zavede a prostřednictvím postupů pro řešení sporů zavedených ve členském státě poskytovatele roamingu, jak je uvedeno v článku 5 (1) CIR. Takový mechanismus pro řešení stížností a sporů umožní roamingovému zákazníkovi poskytnout důkaz, že neužívá regulované roamingové maloobchodní služby pro účely jiné než pravidelné cestování, v reakci na upozornění od poskytovatele roamingu.

125. V souladu s článkem 5 (3) pododstavce 2 CIR, pokud plyne riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání z neplnění převládající domácí spotřeby a převládající domácí přítomnosti za alespoň čtyřměsíční období pozorování, řešení takové stížnosti nebo sporu bude brát v úvahu další známky rizika plynoucího z celkové nepřítomnosti v domácí zemi nebo využívání ze strany roamingového zákazníka. Například v případě, kdy nepřítomnost v domácí zemi a využívání roamingovým zákazníkem jen lehce překračuje 50 % po dobu lhůty pozorování, a roamingový zákazník poskytne zásadní důkaz pokrývající delší období, včetně budoucnosti, bydliště nebo stálých vazeb se zemí poskytovatele roamingu, by mohlo být hodnoceno jinak, než když roamingový zákazník tráví daleko větší část období sledování v zahraničí a předloží drobný nebo nepředloží žádný dodatečný důkaz.

126. V souladu s kapitolou D (pokyn 35) a E, může být účtován příplatek k maloobchodní roamingové službě (službám), u které (kterých) bylo riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání odhaleno.

127. Sdružení BEREC upozorňuje, že minimální lhůta od oznámení v délce dvou týdnů se také použije, pokud je upozornění založeno na ostatních objektivních ukazatelích zmiňovaných v pokynech 36 až 39.

128. Sdružení BEREC se domnívá, že změna požadovaná ve vzorci využívání v rámci lhůty od upozornění, která zabrání operátorovi účtovat příplatek, se musí týkat

pozorovaného rizika zneužívání nebo nepřiměřeného využívání, na jehož základě bylo zákazníkovi poskytnuto upozornění. Sdružení BEREC obecně považuje za změnu ve vzorci využívání, pokud zákazník plní kritéria pro převládající domácí spotřebu nebo převládající domácí přítomnost s ohledem na lhůtu od upozornění v délce alespoň dva týdny.

129. Podle článku 5 (5) CIR účtování příplatku na základě rizika zneužívání nebo nadměrného využívání musí skončit, jakmile využívání zákazníkem již dále nenaznačuje riziko založené na objektivních ukazatelích uvedených v článku 4 (4) CIR. Operátor musí přestat účtovat příplatek, jakmile jedno z kritérií převahy (přítomnosti nebo spotřeby) je splněno. Ke stanovení takové změny ve vzorci využívání, a aby si byl operátor jistý, že neexistuje riziko zneužívání nebo nepřiměřeného využívání po období od upozornění, měl by nadále sledovat zákaznickou spotřebu a přítomnost stejným způsobem jako před zasláním upozornění.

d) Finanční nebo objemový limit u využívání datového roamingu

130. Článek 15 (3) Nařízení o roamingu požaduje, aby poskytovatelé poskytli zákazníkům jeden nebo více maximálních finančních nebo objemových limitů pro využívání datového roamingu během dohodnutého konkrétního období, a jehož pokračování bude podmíněno souhlasem zákazníka (mechanismus odpojení). To má umožnit zákazníkům vyhnout se „šokům z vyúčtování“, které je vyšší, než bylo zamýšleno nebo očekáváno. „Zákazník“ není v Nařízení definován. Sdružení BEREC se domnívá, že tento pojem mohou poskytovatelé vykládat jako smluvní stranu nebo jako jednotlivce, kterým je držitel SIM karty (který nemusí být stejnou osobou v případě například firemních nebo rodinných smluv). Poskytovatelé musejí vyjasnit (např. ve smlouvě, na webových stránkách a jinými vhodnými způsoby), na koho se mechanismus odpojení vztahuje, tj. na smluvní strany nebo jednotlivé držitele SIM karty.

131. Zavedení RLAH omezí riziko šoku z vyúčtování pro většinu zákazníků využívajících roaming v EHP. Zákazníci, kteří platí předem pevnou, předem definovanou neopakující se sumu po neopakující se dobu, po které je datový přenos ukončen, pokud a dokud zákazníci nedají výslovný souhlas s obnovením datového připojení, jsou automaticky chráněni před šokem z vyúčtování jak v domovské zemi, tak v zahraničí, a není třeba s nimi uzavírat speciální ujednání. To splňuje úmysl politiky stojící za mechanismem odpojení, protože spotřebitelé nemohou utratit více, než s čím souhlasili před připojením, což jim poskytuje kontrolu.

132. Sdružení BEREC se domnívá, že následující případy jsou vhodné jako mechanismus odpojení:

- využívání paušálních a předplacených roamingových tarifů bez volných jednotek v rámci a mimo EHP⁷
- když je účtován příplatek k domácí ceně podle kapitoly E.

133. Sdružení BEREC považuje za správnou praxi oznámit zákazníkům, že dosáhli limitu domácího balíčku. Toto oznámení by mělo být poskytnuto také zákazníkovi, když dosahuje nastaveného limitu při roamingu.

134. Poskytovatelé roamingu musejí používat nastavený finanční limit nebo nastavený objemový limit automaticky pro všechny zákazníky, kteří si nevolili

⁷ Podle článku 15 (6) Nařízení o roamingu se tyto zajišťující mechanismy použijí pro služby datového roamingu používané zákazníky cestujícími mimo EHP.

specifický jiný limit. Za správnou praxi se považuje, pokud poskytovatelé vysvětlí na své webové stránce nebo v jiných informačních materiálech, jak mechanismus odpojení funguje, včetně toho, jak dát souhlas s případným využíváním služeb i po dosažení limitu, a co se stane s daty, která se stahují, pokud si zákazník nepřeje službu nadále využívat, když je dosaženo limitu. Sdružení BEREC považuje za dobrou praxi, pokud zákazníci, kteří trvale odmítli mechanismus odpojení, dostávají pravidelně informace o jejich spotřebě, aby neměli šok z vyúčtování.

135. Základní finanční limit se musí blížit, ale nesmí překročit 50 euro splatné částky v měsíčním zúčtovacím období (bez DPH). Nastavený objemový limit musí mít odpovídající finanční limit nepřekračující splatnou částku 50 euro za měsíční zúčtovací období (bez DPH), které by se mělo automaticky obnovit každé zúčtovací období. U základního finančního limitu musejí poskytovatelé uvědomit zákazníka o souvisejícím objemu předem. Sdružení BEREC upozorňuje, že limit se týká nahromaděných výdajů za konkrétní období, ne za jednotlivé datové připojení

136. Sdružení BEREC chápe, že „měsíční zúčtovací období“ se může týkat kalendářního měsíce nebo jiného určeného měsíčního období, za které jsou služby účtovány.

137. Tento finanční limit 50 euro bez DPH splatné částky za měsíční zúčtovací období by měl být vypočítáván kumulativně poskytovatelem roamingu v případě, že roamingový zákazník cestuje několikrát za stejné období a případně do různých zemí, včetně zemí mimo EHP.

138. Sdružení BEREC rozumí, že evropské instituce měli v úmyslu, aby finanční nebo objemový limit byl dostupný zákazníkům využívajícím paušální i předplacené tarify.

139. Dále poskytovatelé mohou zpřístupnit jeden nebo více vyšších nebo nižších finančních nebo objemových limitů pro konkrétní období využívání (tj. ne nutně za měsíc, například je možné nabídnout denní nebo týdenní limit), pokud je zákazník předem informována o souvisejícím objemovém nebo finančním limitu.

140. Sdružení BEREC upozorňuje, že MMS jsou zahrnuty do definice „regulované datové roamingové služby“ podle článku 2 (2) (m) Nařízení o roamingu, a nejsou výslovně vyloučeny z rozsahu článku 15 (3) Nařízení o roamingu, pokud jsou účtovány za spotřebovanou jednotku. Poskytovatelé by měli zajistit, že spotřebitelé budou informováni o tom, jak jsou jakékoliv výdaje na MMS účtovány a kontrolovány.

141. Pokud platí finanční nebo objemový limit, Nařízení o roamingu vyžaduje, aby poskytovatelé zaslali zákazníkovi varování, že spotřeboval 80 % limitu. Cílem politiky je umožnit zákazníkům sledovat a kontrolovat své výdaje. Sdružení BEREC chápe, že typ mobilního nebo jiného zařízení, datové služby, a obsah, mohou ovlivnit rychlost, se kterou může být upozornění zasláno, a se kterou může být přijato zákazníkem, a zákazník na něj může reagovat. Sdružení BEREC se domnívá, že poskytovatelé by měli nastavit zasílání upozornění tak, aby zákazník měl čas použít upozornění k učinění informovaného rozhodnutí o svých nákladech před dosažením konečného limitu. V případech existence odchylky od 80 %, poskytovatelé by se měli snažit v rámci dobré praxe zajistit, že zákazníci obdrží zprávu před dosažením 80 %, spíše než po jeho dosažení.

142. Ačkoliv Nařízení o roamingu nepředepisuje, jakým způsobem má být upozornění zasláno na mobilní či jiné zařízení zákazníka, musí být „vhodné“, například SMS zprávou, emailem nebo vyskakovacím oknem na počítači (článek 15 (3) Nařízení o roamingu). Sdružení BEREC se domnívá, že zákazníkům by měly být poskytnuty prostředky, které maximalizují šance obdržet upozornění, a být schopen jednat na základě upozornění, pokud si přejí pokračovat ve využívání dat nad limit s ohledem na zařízení a typ datové služby, kterou užívají.

143. Sdružení BEREC očekává, že poskytovatelé budou chtít poskytnout informace zákazníkovi, jak pokračovat ve využívání datových služeb při zaslání upozornění o dosažení 80 % limitu, aby poskytli spotřebitelům více času pro plánování a kontrolu jejich využívání a nákladů. Poskytovatelé mohou také chtít uvést, co se stane s daty, která jsou stahována při dosažení časového limitu, pokud si zákazník nepřeje pokračovat za tento limit. Pokud se zákazník rozhodne povolit využívání dat nad finanční nebo objemový limit v reakci na upozornění zaslání při dosažení 80 % limitu, původní limit zanikne, a již není relevantní zasílat oznámení na konci původního limitu pro příslušné zúčtovací období. Sdružení BEREC se domnívá, že souhlas zákazníka je poskytnut pouze pro konkrétní zúčtovací období.

144. Zákazníci mohou požadovat, aby jejich poskytovatel bezplatně přestal zasílat taková upozornění, nebo je opětovně začal posílat.

145. Když je dosažen odsouhlasený finanční nebo objemový limit, poskytovatel musí zaslat na zákazníkův mobilní telefon nebo jiné zařízení další upozornění. Upozornění musí uvádět, jak je možné pokračovat ve využívání datových služeb, pokud si to zákazník přeje, a náklady na dodatečně spotřebované datové jednotky v konkrétním zúčtovacím období. Pokud zákazník nereaguje, poskytovatel musí okamžitě „přestat poskytovat a účtovat roamingovému zákazníkovi regulované datové roamingové služby, pokud a dokud zákazník nepožádá o pokračování nebo obnovení poskytování těchto služeb“ (článek 15 (3) Nařízení o roamingu) v konkrétním zúčtovacím období.

146. Někteří poskytovatelé vyjádřili obavy, že takové ujednání po nich vyžaduje, aby deautorizovali všechny datové roamingové služby pro konkrétního zákazníka. Zákazník by pak musel kontaktovat zákaznické služby, aby požádal o opětovnou autorizaci datového roamingu, což by mohlo trvat krátkou, ale i relativně dlouhou dobu kvůli zpracování. Všechna data, která byla stahována či nahrávána, když byl dosažen limit, by byla ztracena. Sdružení BEREC se domnívá, že účelem politiky není deautorizace roamingových služeb, ani vznik břemene pro zákazníky, kteří by museli zahájit obtížný nebo zdoluhavý proces opětovného zahájení využívání datového roamingu.

147. V každém případě by mělo přestat účtování, když je dosažen limit, pokud zákazník včas nereagoval a nevyjádřil se, že si nepřeje aktivaci mechanismu odpojení. Co se týká datového připojení, sdružení BEREC vyzývá poskytovatele, aby pokud možno zachovali připojení po přiměřenou dobu po dosažení limitu, aby poskytli většině zákazníků adekvátní dobu na obdržení upozornění a reakci na něj, například pozastavením připojení nebo výrazným zpomalením. V závislosti na typu zařízení, datové službě a obsahu může dojít ke zpoždění v reakci zákazníka, především pokud prostředky zaslání upozornění nepřerušily samotný datový provoz, například pokud je SMS zaslána na mobilní telefon, na rozdíl od vyskakovacího okna. Pokud zákazník uvede, že si nepřeje pokračovat ve využívání datových služeb, nebo vůbec nereaguje během „přiměřené lhůty“ na odpověď, sdružení BEREC vyzývá operátory, aby umožnili

další připojení v co možná největším rozsahu, jakmile dá zákazník souhlas se znovuzahájením využívání. Sdružení BEREC také očekává, že poskytovatelé se technicky vynasnaží, aby na přiměřenou dobu zachovali jakákoliv data, která byla právě stahována, po dosažení limitu, aby umožnili zákazníkovi obnovení stahování.

148. Na závěr, recitál 88 Nařízení o roamingu uvádí, že výše uvedená opatření by měla být považována za „minimální ochranné mechanismy pro roamingové zákazníky“, a neměla by bránit poskytovatelům v nabízení dalších opatření k transparentnosti a kontrole vyúčtování, jako například paušální nabídky nebo informace o spotřebě dat v reálném čase, což sdružení BEREC také podporuje.

I. Role národního regulačního úřadu ve vztahu k politice přiměřeného využívání /řešení sporů

149. V souladu s článkem 5 (2) CIR, poskytovatel roamingu informuje národní regulační úřad o jakékoli politice přiměřeného využívání. Poskytovatel roamingu by měl zaslat kompletní informace o politice přiměřeného využívání národnímu regulačnímu úřadu buď před zavedením, nebo nejpozději poté, co začne politika přiměřeného využívání platit. Sdružení BEREC se domnívá, že tato povinnost neznamená, že národní regulační úřad formálně schválí politiku přiměřeného využívání ve smyslu předběžného schválení prostřednictvím formálního rozhodnutí. Sdružení BEREC se však domnívá, že ujednání o dohledu a prosazování ustanovení v člancích 16 a 6 (d) (5) Nařízení o roamingu nemají na výše uvedené vliv. Proto národní regulační úřad může chtít prozkoumat, zda je oznámená politika přiměřeného využívání v souladu s ustanoveními CIR. Podle toho národní regulační úřad může chtít uložit opatření podle 16 (5) a (6) Nařízení o roamingu a z vlastní iniciativy zakročit, aby zajistil soulad s Nařízením. Pokud národní regulační úřad shledá, že došlo k porušení povinností stanovených v Nařízení o roamingu, bude oprávněn vyžadovat okamžité ukončení takového porušení.

150. Při informování národního regulačního úřadu o organizovaném přeprodeji a opatřeních, která mají být přijata podle článku 5 (6) CIR musí poskytovatel roamingu ve stejnou chvíli informovat o důkazech o organizovaném přeprodeji a opatřeních, která přijímá. V případech, kdy poskytovatel roamingu zjistí, že dochází k takovému zneužití, informuje národní regulační úřad o důkazu potvrzujícím systematické zneužívání a opatřeních podniknutých k zajištění plnění všech podmínek předmětné smlouvy nejpozději ve chvíli, kdy jsou taková opatření přijata. Sdružení BEREC se domnívá, že mohou existovat individuální případy, které by mohly vyžadovat podrobnou analýzu příslušného národního regulačního úřadu.

151. V souvislosti s postupem pro řešení sporů v souladu s článkem 34 Směrnice 2002/22 EC (Směrnice o univerzální službě) Nařízení o roamingu zaručuje zákazníkovi právo využít transparentních, jednoduchých, spravedlivých a okamžitých postupů pro mimosoudní řešení sporů (podle článku 17 (2) Nařízení o roamingu) zavedených v členském státě poskytovatele roamingu v souladu s článkem 34 Směrnice o univerzální službě. V souladu s článkem 5 (3) CIR má v rámci těchto postupů roamingový zákazník příležitost poskytnout důkaz napadající jakékoliv zjištění ze strany poskytovatele roamingu o zneužívání nebo nepřiměřeném využívání regulovaných retailových roamingových služeb pro účely jiné, než je pravidelné cestování po zaslání upozornění roamingovému zákazníkovi. Sdružení BEREC považuje za správnou praxi pro poskytovatele roamingu neúčtovat žádné příplatky (např. zahrnutím do měsíčního

vyúčtování) zákazníkovi, který inicioval stížnost nebo spor, dokud tato stížnost nebo spor nebudou vyřešeny.

J. Intervaly účtování

152. Nařízení o roamingu stanovuje maximální účtovací interval pro regulované velkoobchodní a maloobchodní roamingové hlasové a datové služby.

153. Článek 6e (1) pododstavec 3 Nařízení o roamingu nemusí být zřejmý ve smyslu, zda by měl být použit zúčtovací interval za sekundu a za kilobyte (za volání a za datové služby) na složku domácí maloobchodní ceny a roamingový příplatek nebo pouze roamingový příplatek. Cílem Nařízení o roamingu je používat stejné ceny za roamingové služby a domácí maloobchodní služby. Nicméně aplikování regulovaného účtovacího intervalu na složku domácí ceny roamingového tarifu by mohlo operátory nutit aplikovat odlišné účtovací intervaly pro maloobchodní roamingové služby a domácí maloobchodní služby. Sdružení BEREC se proto domnívá, že operátoři by měli mít možnost použít účtovací intervaly stanovené v článku 6e (1) pododstavec 3 Nařízení o roamingu pouze pro roamingové příplatky, aby dosáhli ceny dle principu RLAH. Operátoři by ale také mohli používat stejné účtovací intervaly pro složku domácí ceny, jako ceny za maloobchodní roamingovou službu.

154. Podobně se operátoři mohou rozhodnout použít účtovací intervaly podle článku 6e (1) pododstavec 3 Nařízení o roamingu také na složku domácí ceny jako ceny za maloobchodní roamingovou službu, i když se nepoužije příplatek.

155. SMS musejí být účtovány za zprávu na velkoobchodní i maloobchodní úrovni. Podle článku 11 a recitálu 70, roamingová SMS zpráva musí mít stejné technické parametry jako domácí SMS zpráva.

K. Udržitelnost

156. Podle článku 6c Nařízení o roamingu ve specifických a výjimečných okolnostech, s cílem zajištění udržitelnosti domácího cenového modelu, může poskytovatel požádat o povolení účtovat příplatek. CIR stanovuje podrobná pravidla pro metodologii posouzení udržitelnosti zrušení maloobchodních roamingových příplatků a pro žádost, která má být předložena poskytovatelem roamingu pro účely takového posouzení.

a) Lhůty

157. Aby mohl národní regulační úřad udělit povolení účtovat roamingový příplatek již v první den zrušení maloobchodních roamingových příplatků dne 15. června 2017, poskytovatel roamingu by měl informovat národní regulační úřad předem a poskytnout nutné informace národnímu regulačnímu úřadu před tímto datem. Aby se vyhnul riziku, že nebude moci účtovat příplatky za udržitelnost dne 15. června 2017, musí první žádost obsahovat všechny nutné údaje, a musí být předložena národnímu regulačnímu úřadu nejpozději měsíc před 15. červnem 2017. V případě, že národní regulační úřad, po prozkoumání poskytnutých informací, dojde k závěru, že příplatky by mohly být povoleny, informuje o tom operátora.

158. Jelikož se účtování příplatku týká období pouze od 15. června 2017, nejbližší datum, kdy může národní regulační úřad udělit povolení, je 15. června 2017.

159. Příplatky s cílem zajištění udržitelnosti by měly být povoleny na období 12 měsíců. K obnovení povolení musí poskytovatel roamingu aktualizovat informace a předložit je národnímu regulačnímu úřadu každých 12 měsíců dle článku 6c (2) Nařízení o roamingu. Národní regulační úřad schválí příplatek do jednoho měsíce od obdržení žádosti, pokud není žádost zjevně neopodstatněná nebo neposkytuje nedostatečné informace, v takovém případě přijme národní regulační úřad konečné rozhodnutí v období dalších dvou měsíců. Během tohoto období by měl národní regulační úřad poskytnout poskytovateli roamingu příležitost být vyslyšen, a měl by vynést konečné rozhodnutí schvalující, upravující nebo zamítající příplatek navrhovaný poskytovatelem roamingu.

160. V případě schválení by operátoři, kteří si přejí účtovat příplatky, měli splňovat pravidla pro transparentnost (tj. zveřejňování změn v cenách s předstihem, smluvní otázky, které vyžadují mimořádné právo na ukončení smluv) na národní úrovni i podle Nařízení o roamingu.

b) Požadavky při žádosti o odchylku

161. Operátor žádající o povolení účtovat příplatky za roaming musí předložit svoji odhadovanou roamingovou maloobchodní čistou marži na období 12 měsíců s počátkem nejdříve 15. června 2017. Jeho plánovaná roamingová maloobchodní čistá marže, v případě, že je negativní, bude srovnána s jeho plánovanou marží za mobilní služby. V případě, že se absolutní hodnota roamingové maloobchodní čisté marže rovná 3 nebo více procentům marže za mobilní služby, národní regulační úřad prošetří specifické okolnosti uvedené v článku 10 (2) CIR, aby došel k závěru, zda by měl být příplatek za regulované roamingové služby povolen. Podle definice článku 2 (2) (f) CIR marže za mobilní služby znamená zisk před úroky, zdaněním odpisy a amortizací z prodeje mobilních služeb jiných než roamingových. V případě operátorů nabízejících maloobchodní a velkoobchodní mobilní služby, výnosy a náklady jak u maloobchodních, tak i velkoobchodních služeb musejí být zobrazeny v odhadu marže za mobilní služby (k zamezení pochybnostem, kalkulace nezahrnuje maloobchodní roamingové služby).

162. Roamingová maloobchodní čistá marže je částka, která zůstane po odečtení nákladů na poskytování regulovaných maloobchodních roamingových služeb od výnosů z poskytování takových služeb. Náklady a výnosy by měly být stanoveny dle ustanovení článků 7, 8 a 9 CIR. Podle článku 6 (2) CIR jakékoliv údaje o nákladech a výnosech žadatele budou založeny na účetních výkazech, které budou dostupné národnímu regulačnímu úřadu a mohou být upraveny podle odhadů objemu podle článku 6 (1) CIR. Při plánování nákladů, odchylky od údajů vyplývajících z poslední účetní závěrky budou brány v úvahu, pouze pokud budou podloženy finančními závazky za období zahrnuté v prognózách. Pro stanovení roamingové maloobchodní čisté marže by měly být výnosy a náklady odhadnuty s ohledem na všechny regulované roamingové maloobchodní služby, ne jenom několik vybraných tarifů. Žadatel poskytne všechny skutečné a odhadované údaje, které použil ke stanovení plánované marže za mobilní služby, a celkové skutečné a plánované náklady a výnosy z poskytování regulovaných roamingových služeb za příslušné období (skutečné a plánované dvanáctiměsíční období, pro které je žádost předkládána).

163. Co se týká skutečných dat, jelikož je u mobilních operátorů běžnou praxí zveřejňovat finanční informace každé čtvrtletí, může být vhodnější předložit skutečná data o nákladech a výnosech za dvanáctiměsíční období končící k jednomu ze čtyř čtvrtletí roku. Například, pokud je žádost předložena v květnu 2017, skutečná data za období od 1. dubna 2016 do 31. března 2017 by měla být předložena, pokud jsou k dispozici. Pokud skutečná data za období od 1. dubna 2016 do 31. března 2017 nejsou k dispozici, pak musejí být předložena data za období od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2016. To samé platí, pokud skutečná data za období od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2016 nebo za poslední období nejsou k dispozici. Pokud je lhůta k přezkoumání žádosti prodloužena o dva měsíce dle ustanovení článku 6 c (4) Nařízení o roamingu, a mezitím jsou k dispozici novější skutečná data, žadatel může do žádosti začlenit tato dodatečná skutečná data. V souvislosti s odhadovanými daty, žadatel by měl předložit kromě výsledku svého předpokladu také vstupy, které použil k těmto předpovědím, a podrobnosti metodiky odhadu. Sdružení BEREC uvádí seznam položek, které by mohl národní regulační úřad požadovat k přezkoumání udržitelnosti domácího účtovacího modelu:

- dotazník v příloze I (v případě potřeby může národní regulační úřad dotazník pozměnit), vyplněný žadatelem. Dotazník zahrnuje následující skutečná a odhadovaná data/informace:
 - výstup vzorců obsažených v příloze II CIR
 - data pro výpočet vzorců v příloze II CIR
 - náklady uvedené dle článku 7 a 8 CIR
 - výnosy podle článku 9 CIR
 - výpočet roamingové maloobchodní čisté marže na základě předchozích výpočtů u nákladů a výnosů
 - výpočet marže za mobilní služby (EBITDA)
 - dodatečné informace podle článku 10 (2) CIR
- u každé prognózy (tj. každého řádku ve vzorech) podrobnosti o použité metodice odhadu, odkazující na doklad o finančním závazku (pokud vyžadováno)
- účetní zůstatky týkající se transakcí během „aktuálního“ období, včetně alokace částek na finančních účtech na nákladová centra žadatele (tj. části organizace, na které jsou náklady rozděleny pro účetní účely).
- podrobnosti o souvislosti/alokaci mezi údaji na finančních účtech a údajích v dotaznících.

164. Národní regulační úřad může také od žadatele požadovat prohlášení účetního, že data jsou správně vytažena z jeho obchodních systémů a metodika pro přípravu prognóz byla konzistentně a správně naplněna.

165. Dle definice v článku 2 (f) CIR by měla být EBITDA u mobilních služeb vypočítána bez ohledu na náklady a výnosy z maloobchodních roamingových služeb. V případě potíží při výpočtu marže za mobilní služby (tj. EBITDA), může operátor provést kalkulaci roamingové maloobchodní čisté marže vypočítané dle článků

6, 7 a 8 CIR z EBITDA všech mobilních služeb poskytovaných operátorem jako dobrého náhradního ukazatele pro marži za mobilní služby. Při tomto způsobu by žadatel neměl odhadovat EBITDA mobilních služeb takovým způsobem, který by měl za následek obejít metodiky popsané v člancích 6, 7 a 8 CIR k odhadnutí nákladů a výnosů (a konečně čisté marže) roamingových služeb.

166. S ohledem na pokyn 175 by měl žadatel také předložit informace o úrovni a uplatnění příplatků za roaming, jejichž účtování navrhuje, aby zajistil udržitelnost svého domácího modelu účtování s ohledem na to, že úroveň příplatků nepřesahuje pokrytí nákladů.

c) Posouzení žádosti

167. K zajištění udržitelnosti domácího cenového modelu může národní regulační úřad dojít k závěru, že žadatel není schopen pokrýt své náklady na poskytování regulovaných maloobchodních roamingových služeb s důsledkem, že by udržitelnost domácího cenového modelu byla oslabena, pouze pokud se negativní roamingová maloobchodní čistá marže žadatele rovná 3 % nebo více jeho marže za mobilní služby podle článku 10 (1) CIR nebo v případě negativní marže za mobilní služby.

168. Roamingová maloobchodní čistá marže je částka zbývající poté, co jsou náklady na poskytování regulovaných maloobchodních roamingových služeb odečteny od výnosů z poskytování takových služeb způsobem popsaným v člancích 7, 8 a 9 CIR. V tomto ohledu musí NRA přezkoumat přístup použitý v žádosti pro stanovení roamingové maloobchodní čisté marže k zajištění souladu s metodikou pro stanovení nákladů a výnosů, jak je uvedeno v člancích 7, 8 a 9 CIR.

169. Pokud by absolutní hodnota roamingové maloobchodní čisté marže byla ekvivalentní 3 nebo více procentům marže za mobilní služby, může národní regulační úřad odmítnout příplatek tam, kde za konkrétních okolností existuje důkaz o udržitelném domácím cenovém modelu. Takové okolnosti zahrnují situace popsané v článku 10 CIR.

170. Zaprvé, národní regulační úřad by měl prozkoumat, zda je žadatel součástí skupiny, a zda přístup použitý v žádosti naznačuje, že existuje stanovování vnitřních převodních cen z/do ostatních dceřiných společností skupiny v ostatních členských státech, především vzhledem k významné nerovnováze velkoobchodních roamingových poplatků ve skupině. V takových případech může národní regulační úřad dojít k závěru, že podíl nákladů přidělovaných žadateli je disproporčně velký (ve srovnání s ostatními dceřinými společnostmi ve skupině) a národní regulační úřad může odmítnout udělit možnost účtovat příplatky za účelem udržitelnosti. Zadruhé, národní regulační úřad by měl prozkoumat stupeň konkurence na domácích trzích, aby vyhodnotil, zda úroveň ziskových marží je taková, že společnosti na domácím trhu pravděpodobněji absorbují negativní roamingovou maloobchodní marži, než zvýší domácí ceny. Zatřetí, národní regulační úřady by měly zajistit, že předpoklady v žádosti nepůjdou nad rámec nutného splnění podmínek politiky přiměřeného využívání stanovených v CIR. Jelikož podmínky politiky přiměřeného využívání mohou omezit ztráty žadatele, žádost operátora nemůže odůvodňovat jeho ztráty z roamingu na základě štedřejší politiky přiměřeného využívání (např. nabízení roamingu s neomezenými daty a/nebo nepožadování důkazu o stálých vazbách) než je nutné ke splnění podmínek politiky přiměřeného využívání v CIR. V takových případech národní regulační úřad příplatek zamítne.

d) Úroveň a uplatnění příplatků k zajištění udržitelnosti RLAH

171. Při povolování příplatků u regulovaných roamingových služeb by mělo konečné rozhodnutí národního regulačního úřadu uvádět částku zjištěné negativní maloobchodní roamingové marže, kterou je možné uhradit účtováním maloobchodního příplatku za roamingové služby poskytované v rámci EHP. Pokud je povolení účtovat příplatky uděleno příslušným národním regulačním úřadem, poskytovatelé roamingu by mohli účtovat příplatky za mobilní maloobchodní roamingové služby po období 12 měsíců, pokud národní regulační úřad nebude nevyžadovat změny v příplatku dle článku 6d (5) Nařízení o roamingu.

172. Článek 10 (4) CIR stanovuje, že příplatek by měl být v souladu s předpoklady roamingového provozu tvořícími základ pro zhodnocení žádosti, a být stanoven v souladu s principy stanovenými v článku 8 Směrnice 2002/21/EC Evropského parlamentu a rady.

173. Dále recitál 23 Nařízení o roamingu stanovuje, že poskytovatelé roamingu by po schválení ze strany národního regulačního úřadu měli být schopni účtovat příplatek za regulované maloobchodní roamingové služby pouze v rozsahu nutném k pokrytí příslušných nákladů na poskytování takových služeb. V tomto kontextu článek 6 c (1) Nařízení o roamingu a recitál 34 CIR uvádějí, že příplatek by měl být účtován pouze v rozsahu nutném k pokrytí nákladů na poskytování regulovaných maloobchodních roamingových služeb s ohledem na platné maximální velkoobchodní ceny. Sdružení BEREC upozorňuje, že náklady poskytovatelů roamingu plynoucí z nákupu velkoobchodního roamingového přístupu jsou omezeny maximálními velkoobchodními cenami za odpovídající složky velkoobchodního roamingového přístupu, a národní regulační úřady by to měli vzít v úvahu při zvažování žádostí o účtování příplatku k zachování udržitelnosti. Nicméně dle názoru sdružení BEREC může žadatel řádně odůvodnit, že takové příplatky nemusejí v podstatě být striktně omezeny na maximální velkoobchodní ceny, aby byl schopen pokrýt náklady za poskytování regulovaných maloobchodních roamingových služeb. To by mohl být například případ mobilních virtuálních operátorů, kteří mohou mít další náklady na služby k poskytování maloobchodních roamingových služeb a mohou být podle článku 3 Nařízení o roamingu účtovány v přiměřených cenách nad rámec velkoobchodních roamingových cen stanovených v článcích 7, 9 a 12 Nařízení o roamingu. Nicméně sdružení BEREC se domnívá, že povolení účtovat příplatky vyšší, než jsou platné velkoobchodní ceny, ze strany národního regulačního úřadu, by mělo být předmětem omezené interpretace a národní regulační úřad by měl striktně hodnotit, zda poskytovatel roamingu splnil své důkazní břemeno při odůvodnění potřeby takových příplatků ve své žádosti.

174. Při hodnocení úrovně příplatku národní regulační úřad zajistí, že úroveň příplatku nepůjde nad rámec toho, co je nutné k pokrytí nákladů. Při tom by měl vzít v úvahu jakoukoliv politiku přiměřeného využívání realizovanou operátorem a potenciální objemy překračující politiku přiměřeného využívání (které mají za následek příplatek). Poskytovatelé roamingu však nesmějí účtovat povolený příplatek nad rámec příplatků dle článku 6e (1) Nařízení o roamingu. Ve výjimečném případě, kdy jsou příplatky s cílem zajištění udržitelnosti vyšší než příplatky podle článku 6e (1) Nařízení o regulaci (tj. příplatky za překročení politiky přiměřeného využívání), mohou být příplatky s cílem zajištění udržitelnosti účtovány při překročení politiky přiměřeného využívání (namísto příplatků podle článku 6e (1) Nařízení o roamingu). V každém případě při povolování příplatků s cílem zajištění udržitelnosti musí národní regulační úřad zajistit, že úroveň příplatků účtovaných (v rámci i při vyčerpání objemů dle politiky přiměřeného využívání) nepřekročí částku k pokrytí nákladů.

175. Z pohledu sdružení BEREC poskytuje recitál 34 CIR návod k uplatňování příplatků s cílem zajištění udržitelnosti. V rámci své žádosti musí sám poskytovatel roamingu ukázat, že navrhované roamingové příplatky přispějí k udržitelnosti jeho domácího cenového modelu, a zároveň nepřekročí úroveň pokrytí nákladů. Proto by měl operátor navrhnout, ke kterým regulovaným roamingovým službám (uskutečněne nebo přijaté hovory, zaslání SMS zprávy, datové služby) nebo tarifům (všechny tarify, speciální tarify, atd.) by měly být účtovány příplatky. Za účelem schválení příslušným národním regulačním úřadem by měl poskytovatel roamingu vzít v úvahu distribuční vlivy navrhovaných roamingových příplatků na koncové uživatele. Příplatky výrazně se lišící mezi jednotlivými tarify by tak měly být řádně odůvodněny žádajícím poskytovatelem roamingu. Příplatky s cílem udržitelnosti mohou být účtovány od začátku využívání mobilních služeb při roamingu, počínaje od první minuty, SMS zprávy nebo využitého MB.

L. Ceny za zprávy v hlasové schránce a obdržené SMS zprávy

176. Článek 6 e (1) pododstavec 2 Nařízení o roamingu zakazuje uplatňování cen (včetně jakýchkoliv příplatků) za zprávy v hlasové schránce, které jsou ponechány ve schránce roamingového zákazníka jiným volajícím a za regulované obdržené SMS zprávy.

177. Domácí operátor nemá zakázáno účtovat jiné platné ceny za zprávy v hlasové schránce, například pokud roamingový zákazník poslouchá zprávu ponechanou v e-mailové schránce jejich sítě. Převod jakýchkoliv hlasových zpráv, které byly ponechány v „nesíťové“ e-mailové schránce zákazníka, do síťové e-mailové schránky roamingového zákazníka, například pokud zákazník používá osobní číslování, by měl být považován za jinou službu, než je služba popsána v článku 6e (1) pododstavec 2 Nařízení o roamingu.

M. Ceny v jiných měnách než euro

178. Stropy stanovené v článku 6e (1) (a) Nařízení o roamingu obsahují velkoobchodní stropy stanovené v článcích 7 (2), 9 (1) a 12 (1) Nařízení o roamingu. Při výpočtu příslušných směnných kurzů těchto stropů by operátoři měli použít metodu stanovenou v článku 1 (6) Nařízení o roamingu, protože nedošlo k žádným změnám v důsledku dodatku k Nařízení o roamingu z roku 2015. Do 30. června 2017 tedy stropy stanovené v článku 6e (1) (a) Nařízení o roamingu by měly být přepočítány pomocí směnného kurzu zveřejněného Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie dne 1. května 2016. Od 1. června 2017 do 30. června 2018 by měl být použit směnný kurz zveřejněný dne 1. května 2017. Pokud je směnný kurz dne 1. května 2017 nižší⁸ než 1. května 2016 a proto výhodný pro zákazníky, operátoři si mohou zvolit výpočet stropů založených na tomto nižším směnném kurzu již od 15. června 2017, aby se vyhnuli změně příplatku již po 16 dnech nového regulačního režimu.

179. Při stanovení stropu uvedeného v článku 6e (1) (b) Nařízení o roamingu v měnách jiných, než euro by měla platit metodika použitá pro přepočet maloobchodních cen popsanych v článku 1 (7) Nařízení o roamingu, protože limit se týká regulace maloobchodní ceny, tj. měl by být použit průměr směnných kurzů stejného roku

⁸ Nižší znamená, že klesla cena za 1 euro, tj. je levnější koupit 1 euro v místní měně dne 1. května 2017, než bylo dne 1. května 2016.

zveřejněný dne 1. března, 1. dubna a 1. května Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie.

180. Pokud je průměrný směnný kurz po tři příslušné měsíce nižší v roce 2017 než v roce 2016 a tedy výhodný pro zákazníky, mohou si operátoři zvolit výpočet stropů založených na tomto nižším průměrném směnném kurzu již od 15. června 2017, aby nemuseli měnit úroveň stropu již 16 dní po novém regulačním režimu.

181. Strop pro příplatky v článku 6e (1) (c) Nařízení o roamingu je váženým průměrem maximálních cen za ukončení volání v EU ('průměrné sazby za ukončení volání'). Pro přepočítání by se měly uplatnit směnné kurzy stanovené v článku 1 (6) Nařízení o roamingu.

182. Maximální maloobchodní příplatky stanovené v článku 6e (1) a velkoobchodní průměrné ceny za hlasové, SMS a datové služby mohou být vypočteny na maximální počet desetinných míst povolený oficiálním směnným kurzem. Tento způsob stanovuje maximum, které může být účtováno v národní měně. Poskytovatelé si mohou v praxi přát uvádět ceny v celých číslech jednotek měny, především na maloobchodní úrovni, ačkoliv tato praxe není povinná. V takovém případě by měla být čísla zaokrouhlena dolů. Zaokrouhlování těchto čísel nad úroveň příslušného stropu není za žádných okolností povoleno. DPH může být zahrnuto na základě maximálního počtu desetinných čísel před zaokrouhlením celé ceny dolů (včetně DPH).

183. Při stanovení finančního nebo objemového limitu při využívání roamingových dat (článek 15 (3) Nařízení o roamingu) v jiných měnách, než euro by měla platit metodika používaná pro přepočítání maloobchodních cen uvedených v článku 1 (7), jelikož limit se vztahuje k regulaci maloobchodní ceny, tj. měl by být použit průměr směnných kurzů zveřejněných dne 1. března, 1. dubna a 1. května.

N. Neúmyslný roaming

184. K neúmyslnému roamingu dochází, když je signál z mobilního zařízení zachycen jinou sítí bez přičinění uživatele. Operátoři mobilních sítí by měli přijmout opatření k omezení poškození zákazníka spočívajícího v porušení limitů nebo indikátorů politiky přiměřeného využívání kvůli neúmyslnému roamingu. Tyto kroky mohou zahrnovat přeshraniční koordinaci o energetických úrovních, vysílacích maskách a citlivosti přijímačů. Vzhledem k tomu, že radiový signál nerespektuje hranice země, a v případě, že technická opatření samotná nemohou zmírnit následky neúmyslného roamingu především v hraničních oblastech, mohou operátoři mobilních sítí také zvážit zavedení speciálních tarifů, nebo operátorem stanovených blokovacích mechanismů pro uživatele žijící blízko hraničních oblastí a/nebo SMS oznámení, nebo souhlas poskytnutý prostřednictvím výběru v menu zařízení, před umožněním roamingu pro dotčené uživatele. V každém případě by mobilní operátoři měli informovat své zákazníky o opatřeních k předcházení neúmyslnému roamingu (např. manuální výběr operátora při používání zařízení poblíž hranic).

O. Služby s přidanou hodnotou

185. Sdružení BEREC se domnívá, že služba s přidanou hodnotou je prémiová služba v kontextu Nařízení o roamingu, kdy poplatek za hlasové volání nebo SMS nebo přenos dat je spojen s cenou za koupi specifické služby, např. vyzváněcího tónu, a tato balíčková služba je plně vyúčtována poskytovatelem roamingu roamingovému zákazníkovi, a zákazníkem zaplácena roamingovému poskytovateli.

186. Podle recitálu 43 Nařízení o roamingu se Nařízení o roamingu neuplatňuje na celou cenu, která je účtována za poskytnutí prémiové služby, ale pouze na složku ceny související se spojením k takovým službám. To by umožňovalo účtování poplatků stanovených v člancích 6 (a), 6 (b), 6 (c) nebo článku 6e (1) Nařízení o roamingu pro hlasové volání, SMS a datové služby, které jsou omezeny pouze pro spojení s prémiovou službou, a ne se samotnou službou poskytovatele obsahu. Pokud operátoři nabízejí prémiové služby, měli by zajistit, že jsou spotřebitelé informováni o tom, jaká je u prémiových služeb tarifikace, cena a kontrola nákladů.

187. U volání na jakékoliv jiné služby s přidanou hodnotou, např. pokud zde existuje přidaná funkce k telefonní službě, ale není rozdělena cena mezi spojením se službou a specifickou službou, sdružení BEREC se domnívá, že se užijí ceny stanovené v člancích 6 (a), 6 (b), 6 (c) nebo článku 6e (1) Nařízení o roamingu. Příklady takových služeb s přidanou hodnotou jsou funkce jako řízení fronty nebo funkce zpětného volání.

P. Tarify bez roamingových služeb

188. Sdružení BEREC se domnívá, že Nařízení o roamingu nezavazuje operátory, aby ve svých tarifních plánech nabízeli roamingové služby. Nicméně podle článku 6a Nařízení o roamingu nesmí poskytovatelé roamingu vybírat žádný obecný poplatek za umožnění využívání koncového zařízení nebo služby v cizině, to znamená, že poskytovatelé nebudou nabízet roamingové služby (proti obecnému poplatku) odděleně jako doplněk služeb bez roamingu (viz pokyn 9). Pokud se operátor rozhodne nabízet roaming v tarifním plánu, musí splnit všechny požadavky dle kapitol B, C a D.

189. Přepínání mezi tarify s roamingovými službami nebo bez nich by se mělo řídit stejnými postupy jako přepínání mezi obyčejnými tarify ve členském státě. Přepnutí může spustit jenom zákazník, který by také měl by dát aktivní souhlas před jakýmkoliv přepnutím. Mechanismy pro jednoduché a rychlé přepnutí mezi tarify s roamingem nebo bez roamingu by neměly být používány k obcházení Nařízení.

Q. Roamingové hovory na lodě/z lodí nebo letadel

190. Nařízení o roamingu se nevztahuje na hovory na lodě/z lodí nebo letadel za použití satelitních sítí. Definice navštívené sítě v článku 2 (2) (e) Nařízení o roamingu výslovně odkazuje na pozemní komunikační síť v členském státě. Sdružení BEREC rozumí, že tato definice také zahrnuje pozemní veřejné komunikační sítě mimo EHP, jelikož opatření k transparentnosti stanovená v Nařízení o roamingu také platí, pokud zákazníci používají navštívené sítě mimo EHP. Navštívená síť je vždy síť používaná,

když se zákazník nachází mimo domácí síť. Jakmile se mobilní zařízení roamingového zákazníka připojí k síti jiné než navštívené uvedené v Nařízení, např. satelitní síti, roamingové služby nabízené takovou sítí nejsou pokryty ustanoveními Nařízení, jelikož se nejedná o pozemní síť a vyžaduje tak jiné zařízení. To se týká také hovorů na lodě/ z lodí nebo letadel za využití GSM/UMTS piko-buněk jako přístupové technologie kombinované se satelitním připojením pro poskytnutí služeb pasažérům a posádce. Podle doporučení Evropské komise ze dne 19. března 2010 o autorizaci systémů mobilních komunikačních služeb na palubě lodí (mobilní komunikační služby na lodích) by členské státy měly přijmout jakákoli příslušná opatření, aby zajistily, že spotřebitelé a ostatní koncoví uživatelé jsou adekvátně informováni o podmínkách využívání mobilních komunikačních služeb na lodích. V případě letadel Rozhodnutí Evropské komise ze dne 7. dubna 2008 o harmonizovaných podmínkách užívání spektra k provozu mobilních komunikačních služeb v letadlech (mobilní komunikační služby v letadlech) uvádí, že podmínky povolení pro mobilní komunikační služby v letadlech jsou také mimo rozsah tohoto rozhodnutí a koordinace národních podmínek povolení pro mobilní komunikační služby v letadlech je řešeno v Doporučení Evropské komise 2008/295/EC dle Rámcové směrnice. V těchto případech sdružení BEREC považuje za dobrou praxi, pokud jsou zákazníci dle opatření pro transparentnost v Nařízení o roamingu informováni poskytovateli roamingu o jakýchkoliv dodatečných cenách za takové spojení, a jsou jim poskytnuta opatření proti šoku z vyúčtování při používání mobilních zařízení, především v případech, kdy se zákazníci automaticky připojí k mobilní síti při pobytu na lodi nebo v letadle.

R. Komunikace mezi stroji (M2M)

191. Nařízení o roamingu se týká zákazníků, kteří pravidelně cestují. Je ale běžné, že přístroje pro komunikaci mezi stroji (M2M) jsou používány v roamingu permanentně. Za tímto účelem dává smysl posoudit komunikaci mezi stroji na individuálním základě a vzít v potaz standardní scénáře. Pro podrobnější analýzu uvádíme odkaz na Zprávu sdružení BEREC o „Umožnění internetu věcí“ (BoR (16) 39).

192. Dle článku 15 (4) se ustanovení o transparentnosti nevztahují na přístroje pro komunikaci mezi stroji, které využívají mobilní datovou komunikaci.

S. PŘÍLOHA

Tabulky z excelového souboru