

# Večernji list 31.05.2017.

## Sve što trebate znati o roamingu. Donosimo odgovore na 16 pitanja

Mobiteliranje kao kod kuće stupa na snagu 15. lipnja. Kada ste u roamingu u zemljama članicama EU, plaćat ćete mobilnu potrošnju da ste doma

[Foto: Igor Kralj/PIXSELL](#)



Autor Tanja Ivančić

Od 15. lipnja roaming u zemljama Europske unije bit će jednak onome kod kuće. Pozivi, SMS-ovi, podaci naplaćivat će se kao da sve to radite u Hrvatskoj. Pravila vrijede samo za zemlje članice Europske unije.

### **1. Je li stvarno točno da neću plaćati nikakve dodatne troškove kad putujem i koristim svoj pametni telefon unutar EU?**

Da. Vaša komunikacija (telefonski pozivi, SMS, podatkovni promet) koju obavljate iz druge zemlje EU bit će pokrivena vašim domaćim paketom: minute, SMS-ovi i podaci odnosno gigabajti koje trošite u inozemstvu bit će naplaćeni iz volumena vašeg domaćeg tarifnog plana jednako kao da mobitel koristite doma (u zemlji u kojoj živite, radite ili studirate).

Koristite li svoj mobilni telefon dok periodično putujete unutar EU ili ga koristite u zemlji u kojoj živite, bit će sasvim isto. Koristit ćete roaming usluge kao da ste doma (Roam like at home).

### **2. Koliko dugo mogu koristiti roaming usluge kao doma dok sam u inozemstvu?**

Općenito je pravilo da, sve dok provodite više vremena u svojoj zemlji nego u inozemstvu, ili koristite svoj mobilni telefon više u svojoj zemlji nego u inozemstvu, možete koristiti roaming usluge po domaćim cijenama kad god putujete unutar EU.

Ovo se smatra pravednim korištenjem roaming usluga.

Operatori mogu uočiti moguću zlouporabu temeljenu na ravnoteži roaming i domaće aktivnosti u razdoblju od 4 mjeseca: ako provodite većinu vremena u inozemstvu i trošite više u inozemstvu nego doma u razdoblju od 4 mjeseca, operator od vas može tražiti objašnjenje u idućih 14 dana. Ako nastavite koristiti roaming usluge više nego domaće, vaš operator može Vam početi naplaćivati dodatnu roaming naknadu na Vaš roaming promet. Najviše dopuštene dodatne naknade u tom slučaju su 29 lipa/min za telefonske pozive i 9 lipa za SMS poruku. Za podatkovni promet maksimalna dodatna roaming naknada smije iznositi 71,77 HRK po GB (od 15. lipnja 2017.) i koja će se smanjivati do 55,92 HRK za GB (od 1. siječnja 2018).

Također, i nakon 1. siječnja 2019. godine nastavit će se smanjivanje cijena za prijenos podataka.

### **3. Postoje li kakve iznimke ili skrivena pravila vezana uz ova nova prava koja dobivam?**

Možete koristiti roaming usluge kao da ste doma kad god ste u državi Europske unije. Ako se preselite ili uspostavite trajno boravište u drugoj zemlji EU, više nećete imati pravo koristiti roaming usluge kao u matičnoj zemlji. Tada je najbolje da se pretplatite na neku od tarifa tamošnjeg operatora.

### **4. Postoje li ikakva ograničenja u volumenu telefonskog prometa, slanja SMS-ova i korištenja mobilnog podatkovnog prometa po domaćim cijenama dok putujem?**

Ako u svojoj zemlji imate neograničene pozive i SMS-ove, dobit ćete neograničene pozive i SMS-ove i dok koristite roaming unutar EU. Ako u svojoj zemlji imate neograničen mobilni podatkovni promet ili veoma jeftin mobilni podatkovni promet, vaš operator može sukladno politici pravedne uporabe primijeniti sigurnosni mehanizam u vidu ograničenja korištenja podatkovnog prometa dok ste u roamingu. Ako je to slučaj, operator će vas morati unaprijed informirati o takvom ograničenju i morat će vas upozoriti u slučaju da ga dosegnete. Sigurnosni limit bit će dovoljno visok da pokrije većinu, ako ne i sve vaše roaming potrebe. Nakon što dosegnete taj limit, možete i dalje koristiti podatkovni roaming na koji će se dodavati roaming naknada (najviše 71,77 HRK za GB do 31. 12. 2017., dok naknada u 2018. godini smije iznositi najviše 55,92 HRK za GB).

### **5. Je li roaming automatski primjenjiv ili trebam nešto poduzeti da bih se aktivirao?**

Ne trebate ništa napraviti. Vaš će operator automatski prestati naplaćivati dodatnu roaming naknadu dok ste u roamingu u EU nakon 15. lipnja 2017.

### **6. Nikada ne putujem u EU. Hoće li nova roaming pravila imati ikakav utjecaj na mene?**

Neće. Ako ne putujete u EU, ništa se neće promijeniti. Možete dobiti obavijest o promjenama u vašem ugovoru u vezi s novim roaming pravilima. Ako vas pri tom vaš operator obavijesti o promjenama bilo kojih drugih uvjeta vašeg ugovora koje su za vas nepovoljnije od postojećih, imate pravo raskinuti ugovor bez penala ako ne prihvaćate te promjene.

### **7. Hoću li dobiti obavijest 15. lipnja?**

Da. Vaš bi vas operator morao informirati o prestanku naplate dodatne roaming naknade i načinu na koji će to utjecati na vašu odabranu tarifu (npr. o limitu pravedne uporabe) i vaš ugovor će biti prilagođen na odgovarajući način. Javno dostupne informacije vezane uz vašu odabranu tarifu (npr. na web-stranici vašeg operatora) također će biti prilagođene novim pravilima roaminga. Kada prijeđete europsku granicu nakon 15. lipnja 2017. nastavit ćete primiti SMS poruku koja će Vas informirati o roamingu. Ta će vas SMS poruka podsjetiti na politiku pravedne uporabe u roamingu koju primjenjuje vaš operator.

### **8. Što mogu napraviti ako idem u inozemstvo i ne mogu koristiti roaming, već mi naplaćuju dodatnu naknadu?**

Trebate se prvo žaliti svom operatoru na dodatnu naknadu koju vam je naplatio i morate za to imati na raspolaganju žalbeni postupak. Ako operator ustraje na svom mišljenju, obratiti se HAKOM-u, nadležnom tijelu.

**9. Već imam zasebnu roaming tarifu koju sam odabrao (npr. plaćam nešto više od regulirane europske tarife kad sam unutar EU, ali zato imam vrlo dobre cijene kad sam u roamingu u SAD-u i Kanadi kamo često putujem). Mogu li zadržati tu tarifu i nakon 15. lipnja 2017.?**

Da. Vaš operator kontaktirat će vas prije 15. lipnja 2017. i pitati vas želite li zadržati tu posebnu roaming tarifu. Ako potvrdite, moći ćete je zadržati. Ako odgovorite negativno ili ne odgovorite uopće, bit ćete automatski prebačeni na nova RLAH pravila.

**10. Pokrivaju li moja prava i pozive iz moje zemlje u inozemstvo?**

Ne. Pozivi iz vaše zemlje nisu roaming pozivi. Nova prava pokrivaju komunikaciju (pozive, SMS-ove i podatkovni promet) koja se ostvaruje dok ste u inozemstvu unutar EU. Cijene poziva iz matične zemlje prema drugim zemljama, uključujući EU, nisu regulirane.

**11. Ako putujem i zovem ili šaljem SMS prijatelju, trebam li se brinuti na kojem je on operatoru ili je li u pitanju fiksni ili mobilni operator?**

Ne. Dok ste u roamingu unutar EU, svi pozivi prema mobilnim i fiksnim brojevima u EU računaju se prema vašem prometu minuta u domaćem prometu (ili će biti neograničeni ako imate neograničene pozive doma), isto kao da zovete unutar svoje zemlje. Ako postoji razlika između „on-net“ i „off-net“ volumena unutar vašeg nacionalnog paketa, sve roaming minute mogu biti oduzete od off-net volumena i također kad zovete drugog pretplatnika unutar istog domaćeg operatora dok ste u roamingu.

**12. Kako mogu provjeriti roaming tarife s mojim domaćim davateljem usluga?**

RLAH će biti vaša osnovna roaming tarifa u svim tarifama koje uključuju roaming. Ako trenutačno imate tarifu koja uključuje regulirani roaming promet, bit ćete prebačeni automatski na RLAH. Ako nakon 15. lipnja 2017. želite uzeti novu tarifu koja uključuje roaming, vaš će vam operator prezentirati tu tarifu s RLAH-om kao osnovnim planom.

**13. Ako putujem, koliko plaćam za dolazni poziv?**

Ako putujete unutar EU nakon 15. lipnja 2017., ne plaćate ništa za dolazni poziv – isto kao doma.

**14. U kojim zemljama mogu koristiti roaming od 15. lipnja?**

U svim zemljama Europske unije. Velika Britanija, unatoč postupku izlaska iz EU, nalazi se unutar novih roaming pravila.

Zemlje koje nisu u EU poput Islanda, Lihtenštajna i Norveške, pridružiti će se jedinstvenom tržištu roaminga vrlo brzo nakon 15. lipnja. Švicarska nije u toj skupini, dakle tamo ne možete mobitelirati kao doma.

### **15. Mogu li koristiti roaming na brodovima unutar EU?**

Sve dok ste izravno spojeni na zemaljsku mobilnu mrežu (npr. na rijekama, jezerima ili uz obalu), možete koristiti roaming, a inače ne. Europska roaming pravila primjenjuju se samo na zemaljske mobilne mreže.

Sve dok se usluga pruža preko neke druge radijske mreže, preko satelitskog sustava na brodovima ili avionima, ona ne podliježe obveznim najvišim naknadama koje se primjenjuju u EU.

### **16. Je li još uvijek dobra ideja uzeti privremeno lokalnu SIM karticu kad putujem u inozemstvo na dulje razdoblje (više od 2 tjedna)?**

Ako putujete na samo nekoliko tjedana, vjerojatno ne.

Roaming pravila pravedne uporabe dizajnirana su za ljude koji periodično putuju u EU. Stoga, ako planirate ostati vani nekoliko mjeseci uzastopno, dobro je da provjerite pravila pravedne uporabe koja je propisao vaš operator kako biste donijeli odluku što je najbolje u vašem slučaju.

## **Međunarodni pozivi nisu roaming i oni su i dalje skup sport u RH**

Valja razlikovati međunarodne pozive od roaminga. U roamingu ste čim s “lica mobitela” nestane mreža vašeg operatora s kojim imate ugovorenu uslugu i prebaci se na stranu mrežu. Uglavnom korisnici dobiju obavijest kada se to dogodi. Međunarodni pozivi su kada iz mreže svog operatora zovete neki broj u stranoj državi. Dakle, kada iz Hrvatske zovete na mobitel ili fiksnu liniju, primjerice, nekoga u Njemačkoj, tada je to međunarodni poziv i za takav poziv vrijede drukčije cijene i pravila. Stoga pazite, takvi pozivi uglavnom nisu jeftini.