

ANCOM: Operatorii au obligatia sa avertizeze utilizatorii de depasirea costurilor de internet

Cei care calatoresc în strainatate au dreptul sa beneficieze de un plafon la utilizarea serviciului de internet mobil în roaming, operatorii având obligatia sa restrictioneze accesul la serviciile de internet atunci când costul suplimentar ajunge la 50 de euro, informeaza ANCOM.

Operatorii au obligatia sa restrictioneze accesul la serviciile de internet mobil în roaming atunci când costul suplimentar înregistrat ca urmare a utilizarii acestui serviciu ajunge la 50 de euro/luna (fara TVA) daca utilizatorii nu au optat explicit pentru un alt plafon din ofertele comerciale ale furnizorilor sau daca nu au renuntat în mod expres la aplicarea plafonului implicit, precizeaza autoritatea, într-un comunicat.

Operatorii au obligatia sa avertizeze utilizatorii, prin intermediul unor mesaje-text, email-uri sau ferestre pop-up, atunci când consumul cumulativ de date (MB/GB) în roaming international a atins 80% din plafonul stabilit (de exemplu, când se înregistreaza un cost suplimentar de 40 Euro, fara TVA, în cazul stabilirii unui plafon de 50 euro), precum si atunci când plafonul a fost atins. În cadrul acestor notificari, furnizorii trebuie sa indice si procedura pe care trebuie sa o urmeze utilizatorii pentru a solicita continuarea/reluarea furnizarii serviciului de acces la internet în roaming. Dupa ce furnizorul a transmis a doua notificare, acesta are obligatia sa sisteze imediat furnizarea si facturarea internetului în roaming international, daca utilizatorii nu si-au transmis acordul expres pentru continuarea sau reluarea prestarii acestui serviciu.

De regula, operatorii transmit aceste notificari prin SMS, iar daca utilizatorii doresc sa foloseasca în continuare serviciul de internet în roaming trebuie sa raspunda prin transmiterea unui SMS cu textul „DA”.

Regulile privind stabilirea plafoanelor pentru utilizarea serviciului de internet în roaming se aplica atât în statele din Uniunea Europeana (UE), cât si în afara UE, cu conditia ca, în afara UE, operatorul retelei din tara vizitata sa permita furnizorului de roaming sa monitorizeze în timp real utilizarea serviciilor de catre clientul sau. Daca aplicarea plafonului nu este posibila din punct de vedere tehnic, utilizatorii trebuie sa fie avertizati în prealabil.

În statele membre ale Spatiului Economic European (SEE), utilizatorii pot folosi resursele nationale incluse în planurile tarifare si în roaming, ceea ce face mai putin probabila înregistrarea involuntara a unui cost suplimentar în valoare de 50 de euro.

Costurile provenite din utilizarea serviciilor de internet în roaming în tari din afara SEE (de exemplu, Turcia) sunt de regula ridicate, plafonul financiar implicit putând fi atins imediat dupa conectarea la retea vizitata, în cadrul unei singure sesiuni. Când își exprima acordul pentru continuarea sau reluarea furnizarii serviciilor dupa ce au fost avertizati de furnizor ca au atins plafonul, utilizatorii își asuma realizarea unui cost mai mare decât valoarea acestuia, plafonul financiar obligatoriu fiind dezactivat pentru respectiva luna de facturare.

În zonele de granita este posibila conectarea automata la o retea dintr-un stat vecin, chiar daca utilizatorii nu se afla efectiv pe teritoriul aceluia stat. De exemplu, un utilizator care este în Italia, la granita cu Elvetia, se poate conecta automat la o retea din Elvetia. În acest caz, va primi un mesaj informativ cu tarifele aplicabile serviciilor de roaming din Elvetia si va trebui sa aiba în vedere ca, fiind conectat la o retea din afara UE, tarifele sunt mai mari, deci este posibil sa atinga mai repede plafonul financiar de 50 de euro, fara TVA.