

Na osnovu člana 11 stav 1 tačka 1 i člana 14 stav 1 tačka 6 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl. list CG", broj: 40/13, 56/13 i 02/17 i 49/19), a u vezi sa članom 78a Zakona o elektronskim komunikacijama, Sporazumom o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana zaključenim 04.04.2019. godine između ministarstava nadležnih za oblast elektronskih komunikacija: Republike Albanije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Republike Sjeverne Makedonije, Republike Srbije i Kosova, Odluke Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj 0102-6675/1 od 18.12.2020. godine o određivanju maksimalnih cijena i drugih uslova usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana i Pravilnika o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni "politike fer korišćenja", o metodologiji procjene održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga i o zahtjevu koji podnosi operator za potrebe te procjene, broj 0102 – 6675/2 od 18.12.2020. godine, Savjet Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost na sjednici održanoj dana 27.05.2021. godine donosi:

*Smjernice za primjenu Odluke, broj 0102 –
6675/1, i Pravilnika o utvrđivanju detaljnih
pravila o primjeni "politike fer korišćenja", o
metodologiji procjene održivosti ukidanja
dodatnih naknada za regulisane
maloprodajne usluge rominga i o zahtjevu
koji podnosi operator za potrebe te procjene,
broj 0102 – 6675/2*

*(Smjernice za maloprodajni roming u regionu Zapadnog
Balkana)*

Uvod.....	3
A. Opseg Odluke o romingu	4
a) Regulisane usluge u romingu	4
b) Geografski obuhvat Odluke o romingu	4
B. Ukidanje dodanih naknada za maloprodajne roming usluge – RLAH.....	4
C. Domaće maloprodajne cijene kao osnova za maloprodajne roming cijene	5
D. Politika fer korišćenja.....	6
a) Uobičajeno prebivalište i stabilne veze.....	6
b) Mehanizmi kontrole i objektivni indikatori.....	8
c) Organizovana preprodaja	10
d) Politika fer korišćenja (FUP) u vezi sa otvorenim paketima za uslugu prenosa podataka....	10
e) Prepaid tarife	14
E. Primjena dodatne naknade.....	16
F. Alternativne tarife.....	19
G. Prelazak između roming tarifa	20
H. Transparentnost i mehanizam kontrole	21
a) Osnove personalizovane informacije o cijenama: pozivi, SMS i prenos podataka	22
b) Obavještenje o potrošnji u okviru FUP koje se odnosi na ograničenje količine podataka ...	25
c) Obavještavanje korisnika o dodatnim naknadama koje su bazirane na objektivnim indikatorima	25
d) Finansijska ili ograničenja količine za korišćenje usluge prenosa podataka u romingu	26
I. Zadaci Agencije koji se odnose na FUP/rješavanje sporova	29
J. Obračunski intervali	29
K. Održivost	30
a) Rokovi.....	30
b) Zahtjevi za podnošenje zahtjeva za izuzeće.....	30
c) Procjena zahtjeva	32
d) Nivo i distribucija dodatnih naknada kako bi se obezbijedila održivost RLAH.....	33
L. Naknade za poruke govorne pošte i za dolazne SMS poruke	34
M. Nenamjerni roming.....	34
N. Usluge sa dodatnom vrijednošću.....	34
O. Tarife bez usluga rominga.....	35
P. Roming pozivi upućeni prema/od brodova ili aviona	35
Q. Machine-to-machine (M2M) komunikacije	36

Uvod

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je 17.12.2020. godine donijela Odluku kojom je mobilnim operatorima u Crnoj Gori naložila da od 01.07.2021. godine, primijene sljedeći korak u smanjenju cijena usluga rominga u državama Zapadnog Balkana. U ovom koraku, usluge rominga (regulisane usluge poziva, SMS i pristup Internetu) korisnicima mobilnih operatora iz Crne Gore, u državama Zapadnog Balkana, će se naplaćivati kao da je korisnik rominga u svojoj matičnoj mreži (tzv. "roaming like at home" - RLAH režim naplate). Pored Odluke, Agencija je donijela i Pravilnik o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni "politike fer korišćenja", o metodologiji procjene održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga i o zahtjevu koji podnosi operator za potrebe te procjene, kojim su precizno propisane situacije u kojima operatori mogu da odstupe od mehanizma naplate koji je propisan Odlukom (tzv. "roaming like at home"). Odluka i Pravilnik su u skladu sa odredbama Sporazuma o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana, kao i relevantnim propisima Evropske Komisije, na osnovu kojih je navedeni princip naplate primijenjen u članicama Evropske Unije.

Ove smjernice su pripremljene sa ciljem pojašnjenja primjene Odluke i Pravilnika o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni "politike fer korišćenja", o metodologiji procjene održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga i o zahtjevu koji podnosi operator za potrebe te procjene, koje su navedene u prethodnom stavu. Smjernice su usaglašene sa *BoR (17) 56 - BEREC GUIDELINES ON Regulation (EU) No 531/2012, as amended by Regulation (EU) 2015/2120 and Commission Implementing Regulation (EU) 2016/2286 - CIR (Retail Roaming Guidelines)*. Pored toga smjernice se u određenim djelovima pozivaju na određene odredbe Uredbe (EU) 531/2012, koja je izmijenjena Uredbom (EU) 2015/2120, kao i odredbama Implementacionom uredbom komisije (EU) 2016/2286.

A. Opseg Odluke o romingu

a) Regulisane usluge u romingu

1. Roming u regionu Zapadnog Balkana predstavlja korišćenje mobilnog uređaja od strane korisnika rominga kako bi inicirao ili primao pozive u okviru Zapadnog Balkana, da šalje ili prima SMS poruke u okviru Zapadnog Balkana ili da koristi uslugu prenosa podataka sa komutacijom paketa, dok se nalazi u državi Zapadnog Balkana koja nije država u kojoj radi njegov domaći operator, u skladu sa ugovorom između domaćeg i posjećenog mrežnog operatora. Prema tome, usluga rominga ne uključuje poziv ili SMS koji se uputi iz mreže domaćeg operatora prema drugoj državi u regionu Zapadnog Balkana (međunarodni poziv ili SMS).
2. Definicija „regulisani poziv u romingu“ u skladu sa tačkom 1.1. Odluke odnosi se na odlazne i dolazne pozive koji su ostvareni iz posjećene mreže prema/od državi iz regiona Zapadnog Balkana. Ovi pozivi uključuju pozive u okviru Zapadnog Balkana, npr. kada se korisnik operatora iz Crne Gore nalazi u romingu u Albaniji i poziva korisnika operatora iz Srbije koji se nalazi u regionu Zapadnog Balkana (npr. BiH). Prethodno navedeno se primjenjuje analogno na regulisane roming SMS poruke. Regulisane usluge prenosa podataka u romingu su usluge prenosa podataka koje korisnik rominga koristi dok je povezan na posjećenu mrežu u regionu Zapadnog Balkana.
3. Agencija napominje da regulisani poziv u romingu obuhvata usluge prenosa govora, u skladu sa definicijom iz tačke 1.1. Odluke. Ova definicija je tehnološki neutralna, što znači da ne zavisi od tehničkih rješenja koja koriste operatori da obezbijede usluge telefonskih poziva između korisnika.
4. Definicija „regulisana usluga prenosa podataka“ u skladu sa tačkom 1.1. Odluke o romingu se primjenjuje nezavisno od tehnologije koja se koristi u okviru mobilne komunikacione mreže (npr. GPRS, UMTS, LTE i bilo koje buduće tehnologije). Međutim, regulisana usluga prenosa podataka, kao opšte pravilo, ne uključuje usluge koje se pružaju preko WiFi konekcija, osim ako, na primjer, sa određenom WiFi konekcijom upravlja i/ili je koristi operator javne mobilne komunikacione mreže da omogući ili poveća kapacitet mreže i/ili njeno pokrivanje kako je specificirano od strane 3GPP Release 8 i nadalje. Regulisana usluga prenosa podataka, takođe, uključuje MMS (vidi Smjernicu 140).
5. Roming korisnik je korisnik koji koristi regulisane usluge rominga od roming provajdera preko javne mobilne komunikacione mreže koja se nalazi u regionu Zapadnog Balkana čiji ugovor sa tim roming provajderom omogućava korišćenje rominga u regionu Zapadnog Balkana.

b) Geografski obuhvat Odluke o romingu

6. Odluka o romingu se primjenjuje na komunikacije koje su započete i primljene u državama regiona Zapadnog Balkana. Mjere koje se odnose na transparentnost koje su navedene u Odluci o romingu, a odnose se na pozdravne i poruke koje se odnose na početak korišćenja usluge prenosa podataka, kao i ograničenja za uslugu prenosa podataka u romingu se odnose na usluge rominga u regionu Zapadnog Balkana kao i na usluge rominga van tog regiona.

B. Ukidanje dodanih naknada za maloprodajne roming usluge – RLAH

7. Od 01.07.2021. godine, roming provajderi neće naplaćivati dodatnu naknadu na domaće maloprodajne cijene za korisnike rominga u regionu Zapadnog Balkana za bilo koju regulisanu uslugu rominga.

8. Ukidanjem dodatnih naknada na maloprodajne cijene usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana, isti tarifni uslovi važe za upotrebu mobilnih usluga tokom rominga u regionu Zapadnog Balkana i u matičnoj zemlji (tj. u zemlji mobilnog pretplatnika), u skladu sa uslovima koji su navedeni u FUP¹-u. Shodno tome, gdje god se nude regulisane usluge rominga, primjena „*Roam like at home*“ (RLAH) omogućava korisniku da koristi usluge tokom putovanja u drugim državama u regionu Zapadnog Balkana na isti način kao u svojoj zemlji, tj. da RLAH tarifa efektivno uključuje usluge rominga u domaćem paketu.
9. U skladu sa tačkom 1.1. Odluke, operatori koji pružaju usluge rominga neće naplaćivati bilo kakvu opštu naknadu kako bi omogućili korišćenje usluga rominga u inostranstvu. Agencija pod ovom odredbom podrazumijeva da operatori koji pružaju usluge rominga ne mogu da dodaju direktnu ili indirektnu/kvazi naknadu za omogućavanje rominga u regionu Zapadnog Balkana. Primjer indirektnu/kvazi naknade za omogućavanje rominga bio bi ako se dva inače identična tarifna plana operatora koji pruža uslugu rominga razlikuju samo u fiksnoj periodičnoj naknadi i po mogućnosti rominga u okviru tarifnog plana koji omogućava roming i koji je skuplji od tarifnog plana koji ne omogućava roming. Kao posljedica toga, dvije različite cijene za isti tarifni plan sa i bez usluge rominga nisu dozvoljene. Slijedeći primjer može biti ako mreža domaćeg operatora naplaćuje dodatnu naknadu svojim korisnicima za domaće pozive upućene iz matične mreže države Zapadnog Balkana prema korisniku u romingu. Na kraju, treba napomenuti da korisnici tarife koja ne omogućava roming neće imati pravo da primaju usluge rominga po svojoj postojećoj domaćoj tarifi.
10. U skladu sa tačkom 1.1. Odluke, roming provajderi mogu primijeniti ograničenje fer korišćenja na potrošnju regulisanih usluga rominga koje se pružaju po primjenjivoj domaćoj cijeni kako bi spriječili prekomjerno ili zlonamjerno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga od strane korisnika u roamingu, kao što je korišćenje takvih usluga od strane korisnika u roamingu u državi Zapadnog Balkana koja nije država domaćeg operatora u svrhe koje nijesu periodična putovanja. Pravilnik propisuje pravila koja se primjenjuju kada operatori koji pruža usluge rominga koristi tu opciju kako bi obezbijedio dosljednu primjenu FUP-a u regionu Zapadnog Balkana.
11. Ako korisnici rominga prekorače obim potrošnje prema uslovima FUP-a, roming provajder može zahtijevati od njih naplatu dodatne naknade za dalje korišćenje bilo koje regulisane usluge u roamingu. Međutim, tačka 1.1. Odluke ograničava iznos bilo koje takve dodatne naknade (vidjeti poglavlje E, Smjernica 72).

C. Domaće maloprodajne cijene kao osnova za maloprodajne roming cijene

12. Cilj odredbi Sporazuma i Odluke je ukidanje dodatnih naknada na cijene usluga rominga. Prema tome, kao opšte pravilo, roming provajderi ne mogu primijeniti cijenu za regulisane usluge rominga koja premašuje cijenu koju bi korisnici plaćali ako bi te usluge koristili u matičnoj zemlji. Ovo je poznato kao domaća maloprodajna cijena kako je definisana u tački 1.1. Odluke.
13. U slučaju domaćih maloprodajnih cijena koje se naplaćuju po jedinici korišćenja, operatori mogu primijeniti različite cijene za pozive ili SMS poruke u okviru mreže korisnika („*on-net*“) u odnosu na pozive ili SMS pruke prema mrežama koje nijesu mreža korisnika („*off-net*“), pri čemu su poslednji obično veći od prvih. Za potrebe Odluke, roming provajderi mogu primijeniti tzv. „*off-net*“ cijenu kao domaću maloprodajnu cijenu. U slučaju da postoje različite cijene van mreže u

¹ FUP – *Fair use policy* (Politika fer korišćenja)

pretplati, operatori će primjenjivati isti mehanizam naplate koji bi se primjenjivao na relevantne roming korisnike u njihovoj državi.

14. Ako ne postoji konkretna domaća maloprodajna cijena koja se naplaćuju po jedinici korišćenja, kao što su domaći neograničeni tarifni planovi ili paketi² (tarife sa dodatkom za količinu), kao domaća maloprodajna cijena će se smatrati isti mehanizam naplate kao da su korisnici koristili domaći tarifni plan u svojoj državi. Za cijene paketa, operatori treba da primijene isti mehanizam naplate kao u njihovoj matičnoj zemlji, pa bilo koja potrošnja (bilo poziv, SMS ili data) treba da bude oduzeta od domaće naknade (u slučaju poziva i SMS-a, to bi moglo biti naknada za poziv i SMS van mreže (off-net)).
15. U nekim domaćim tarifnim planovima, pozivi prema ograničenim grupama (npr. članovima porodice, grupi prijatelja ili poslovnim kolegama) mogu imati preferencijalne tarife. U ovom slučaju, operatori ne treba da naplaćuju više od domaće cijene van mreže (off-net) koja se primjenjuje na pozive prema toj grupi (za roming pozive upućene toj ograničenoj grupi, podliježe FUP-u). U slučajevima kada su ovi uslovi sadržani u paketu usluga, operatori mogu oduzeti maksimalno, jedinice van mreže (off-net) od svih dodataka. U tarifnim planovima koji se primjenjuju na grupu korisnika gdje uslugu prenosa podataka može dijeliti veći broj korisnika, primjenjuju se ista pravila, što znači da dodatak za prenos podataka mogu dijeliti svi korisnici u romingu.
16. Ako operatori primijene naknadu za svaki započeti poziv (naknadu za uspostavljanje poziva) za domaću uslugu, ne mogu to da primijene i za domaću naknadu za usluge rominga, u skladu sa Odlukom.

D. Politika fer korišćenja

17. FUP treba da omogući roming provajderu da spriječi zlonamjerno ili prekomjerno korišćenje, kao što je upotreba korišćenje rominga u svrhe koje nisu periodična putovanja (tačka 1.1. Odluke).
18. Osnovni princip FUP-a je da roming provajder pruža regulisane maloprodajne usluge rominga po domaćim cijenama pod istim uslovima kao da se takve usluge pružaju u matičnoj zemlji svojim korisnicima u romingu, koji su inače rezidenti ili imaju stabilne veze koje uključuju često i značajno prisustvo u državi tog provajdera rominga dok putuju u države Zapadnog Balkana.
19. Pored zahtjeva koji se odnose na dokaze o prebivalištu ili stabilnim vezama, drugi elementi FUP-a su kontrolni mehanizam zasnovan na objektivnim indikatorima, mjere za zaustavljanje organizovane preprodaje SIM kartica, kao i ograničenja za otvorene pakete i prepaid pakete. Primjenu jednog ili više ovih koncepata treba smatrati sprovođenjem FUP-a.

a) Uobičajeno prebivalište i stabilne veze

20. Član 3 Pravilnika, uspostavlja princip da roming provajder pruža regulisane usluge rominga po primjenljivoj domaćoj cijeni za svoje roming korisnike koji su „normalno nastanjeni“ ili koji imaju „stabilne veze koje uključuju često i značajno prisustvo“ u državi tog roming provajdera. Član 1, stav 1, tačka (f) definiše „stabilne veze“ sa državom opisujući situacije navedene u sljedećem nepotpunom spisku:
 - puno radno vreme i trajni radni odnos, uključujući i radnike pograničnih područja;
 - trajni ugovorni odnosi koji uključuju stepen fizičkog prisustva analogan samozaposlenom licu;

² Neograničeni tarifni planovi ili paketi mogu sadržati jedan ili više mobilnih maloprodajnih usluga

- pohađanje redovnih studijskih programa;
 - druge situacije kao što su upućeni radnici ili penzioneri, kad god uključuju teritorijalno prisustvo analogno ostalim kategorijama.
21. Član 4 Pravilnika propisuje da će, kako bi se obezbijedilo da maloprodajne usluge rominga ne podliježu zloupotrebi ili prekomjernom korišćenju koje nije povezano sa periodičnim putovanjima, roming provajderi možda morati da utvrde mjesto prebivališta ili postojanje stabilnih veza svojih korisnika u romingu. U tu svrhu, roming provajder treba da bude u mogućnosti da navede razumne dokaze o mestu prebivališta ili stabilnim vezama na način koji je transparentan za njegove korisnike i pod nadzorom nacionalnog regulatornog tijela (NRA) proporcionalno u obimu dokumentacije i njegovoj primjerenosti nacionalnom kontekstu.
22. Recital 10 Implementacione Uredbe EC pruža neiscrpnu listu dokumentovanih dokaza na koje se operatori mogu osloniti kako bi utvrdili prebivalište i / ili stabilne veze. Ključno načelo je da domaći operator može zatražiti dokumentaciju, međutim, svaki takav zahtjev za dokazivanje treba da bude razuman i nije obavezan. Pored toga, zahtjev operatora za dokumentovanim dokazima treba da uzima u obzir uobičajene forme takvih dokaza koji se već koriste u određenoj državi i nivo rizika od zloupotrebe.
23. BEREC smatra da bi svim korisnicima trebalo dati neiscrpnu listu mogućih dokumentovanih dokaza, objavljenih unaprijed (na primjer, na website-u operatora), od kojih bi mogli da biraju, ukoliko se bilo koji dokaz smatra potrebnim. BEREC dalje smatra da bi svi takvi korisnici mogli da odaberu bilo koju primjenljivu kategoriju kao stabilnu vezu sa predložene liste. S tim u vezi, BEREC smatra razumnim i proporcionalnim da bilo koji lako dostupni vjerodostojni dokazi koji pokazuju stabilne veze sa državom (za razliku od stalnog boravka) treba da budu prihvatljivi u svrhu prihvatanja u fazi zaključivanja ugovora.
24. Bilo šta od sljedećeg se može smatrati dokazom koji dokazuje prebivalište ili stabilne veze u smislu Recitala 10 Implementacione uredbe i zahtjeve neophodnosti i proporcionalnosti :
- izjava korisnika;
 - prezentacija bilo kog važećeg dokumenta koji dokazuje da osoba spada u jednu od kategorija stabilnih veza;
 - detalje o adresi korisnika i/ili detalje koji pokazuju pružanje bilo kojih drugih usluga na datoj adresi (npr. račun za komunalne usluge);
 - izjava ili drugi dokaz poslodavca ili obrazovne ustanove;
 - dokazi o upućivanju u državu u kojoj se traži ugovor o romingu;
 - dokaz o registraciji kod lokalnog organa uprave;
 - registracija u registru stanovništva koja ukazuje na to da korisnik stalno boravi u toj državi;
 - dodatni dokazi (u slučaju prekograničnih radnika) o zaposlenju u firmi u drugoj državi prebivališta;
 - bilo koji drugi razumni dokazi koji nisu navedeni Recitalu 10 koji bi se mogli koristiti za dokazivanje stabilne veze ili stalnog boravka, kao što je važeći ugovor o zakupu stana ili prostora;
 - u slučaju poslovnih korisnika relevantni dokazi mogu biti dokaz o osnivanju ili aktivnostima firme u dotičnoj državi.
25. Član 4 Pravilnika predviđa mogućnost za operatora da zahtijeva dokaz o prebivalištu ili drugim stabilnim vezama sa državom korisnika koji podrazumijevaju često i značajno prisustvo na njenoj teritoriji prije pružanja regulisanih maloprodajnih usluga rominga po odgovarajućoj domaćoj maloprodajnoj cijeni. Takav dokumentovani dokaz može se tražiti prije ili nakon zaključenja ugovora. Što se tiče postojećih korisnika prije 01.07.2021. godine, BEREC smatra najboljom

praksom da se sve pouzdane informacije koje su operatoru već na raspolaganju koriste kao dokaz stabilnih veza ili uobičajenog prebivališta i da se ti korisnici automatski prebace na RLAH tarifnu šemu. Od 01.07.2021. godine, svi zahtjevi za dokazivanje normalnog prebivališta ili stabilnih veza nakon zaključenja datog ugovora treba da budu strogo ograničeni na okolnosti u kojima podaci koji se prikupljaju u svrhu naplate daju naznake zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja koja nije povezana sa periodičnim putovanjima (Recital 11 Implementacione Uredbe). Ako je takav zahtjev podniet nakon 01.07.2021. bilo u vrijeme zaključenja ugovora ili nakon upozorenja u skladu sa članom 5, stav 3 Pravilnika, a korisnik ne može da obezbijedi potrebnu dokumentaciju kojom dokazuje stabilne veze ili stalni boravak, operator nije dužan da ponudi RLAH tom korisniku, ali može umjesto toga da primijeni dodatne naknade za buduće korišćenje usluga rominga. Informacije o primjenjivim dodatnim naknadama su sadržane u poglavlju E. U slučaju traženja dokaza nakon zaključenja datog ugovora (to je nakon minimalnog četvoromjesečnog perioda posmatranja), Recital 11 predviđa da:

- takvi zahtjevi treba da budu strogo ograničeni na okolnosti u kojima podaci koji se prikupljaju za potrebe naplate pružaju indikacije zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja koje nije povezano sa periodičnim putovanjem;
- dokazi treba da sadrže samo ono što je neophodno i proporcionalno za potvrđivanje prisustva (povezanosti) korisnika za državu roming provajdera; i
- ne treba da postoji zahtjev za redovnim podnošenjem takve dokumentacije, ukoliko to nije povezano sa procjenom vjerovatnoće zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja i na tome zasnovanom riziku.

b) Mehanizmi kontrole i objektivni indikatori

26. Da bi se spriječila zloupotreba ili prekomjerno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga van periodičnih putovanja u države Zapadnog Balkana, član 4, stav 5 Pravilnika predviđa da roming provajderi mogu primijeniti fer, razumne i proporcionalne kontrolne mehanizme zasnovane na objektivnim indikatorima.
27. Pravilnik ograničava objektivne indikatore na dvije vrste koje operator može koristiti za utvrđivanje rizika od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja:
- preovlađujući kriterijumi korišćenja i prisustva;
 - ostali objektivni indikatori;
 - o duga neaktivnost date SIM kartice, a njeno korišćenje je uglavnom, ako ne i isključivo, u romingu;
 - o pretplata i uzastopno korišćenje više SIM kartica od istog korisnika tokom rominga.
28. U vezi sa prvom vrstom objektivnih indikatora, roming provajder može preduzeti mjere da utvrdi da li korisnik ima preovlađujuće korišćenje usluga u domaćoj mreži u odnosu na korišćenje usluga u romingu ili preovlađuje domaće prisustvo u odnosu na roaming prisustvo. Ove indikatore treba posmatrati kumulativno.
29. U vezi sa drugom vrstom objektivnih indikatora, oni su detaljno predviđeni članom 4, stav 12 Pravilnika i odnose se na dugu neaktivnost date SIM kartice povezane sa korišćenjem uglavnom, ako ne i isključivo, u romingu, kao i pretplatu i uzastopno korišćenje više SIM kartica od strane istog korisnika u romingu.

i) Preovlađujuća domaća potrošnja ili prisustvo u odnosu na potrošnju ili prisustvo u romingu

30. Pravilnik predviđa da:

- objektivni indikatori mogu uključivati mjere za utvrđivanje da li korisnici imaju preovlađujuću domaću potrošnju u odnosu na potrošnju u romingu ili preovlađujuće domaće prisustvo nad prisustvom u drugim državama Zapadnog Balkana;
 - operatori koji pružaju usluge rominga će kumulativno posmatrati indikatore prisustva i potrošnje;
 - objektivni indikatori prisustva i potrošnje će se posmatrati u periodu od najmanje četiri meseca (u daljem tekstu „okvir posmatranja“).
31. Pravilnik (kao i CIR) ne precizira šta se podrazumijeva pod „preovlađujućom“ domaćom potrošnjom ili prisustvom. S obzirom na uobičajeno značenje pojma, Agencija smatra da preovlađujuća domaća potrošnja postoji ako se više od 50% mobilnih usluga potroši u zemlji unutar vremenskog okvira posmatranja. Isto važi i za preovlađujuće domaće prisustvo. Recital 15 CIR-a navodi da bi prisustvo i potrošnja van država na koje se primjenjuju regulisane cijene usluga rominga, treba da se tretiraju kao domaće u tom pogledu. Dalje, u Pravilniku se navodi da će se u odnosu na ove indikatore svaki dan koji se korisnik u romingu prijavi na domaću mrežu računati kao dan domaćeg prisustva.
32. U vezi sa procjenom preovlađujućeg domaćeg prisustva, operator koji pruža usluge rominga bi trebalo da procijeni preovlađujuće domaće prisustvo na osnovu podataka dostupnih operatoru. Na primjer, ako se korisnik tokom dana nije prijavio ni na jednu mrežu (npr. uređaj je isključen), takav dan ne bi trebalo uzimati u obzir pri utvrđivanju da li preovlađuje domaće prisustvo. U ovom slučaju, operator koji pruža usluge rominga treba da procijeni, na osnovu dana tokom kojih se korisnik prijavio na mrežu, da li je bilo više dana domaćeg prisustva u odnosu na prisustvo u drugim državama Zapadnog Balkana.
33. Pravilnik predviđa da će se indikatori koji se odnose na preovlađujuću potrošnju ili prisustvo posmatrati kumulativno i u periodu od najmanje četiri meseca. U skladu sa tim, relevantne odredbe Pravilnika uspostavljaju tzv. „sigurnu luku“ za korisnike u romingu. Bilo preovlađujuća domaća potrošnja ili preovlađujuće domaće prisustvo korisnika rominga tokom definisano vremenskog okvira posmatranja smatraće se dokazom da ne postoji zloupotreba ili prekomjerno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga rominga.
34. Agencija smatra da roming provajderi mogu svakog dana ispitati da li je neki korisnik imao dominantnu domaću potrošnju ili prisustvo tokom okvira posmatranja. Pritom, Agencija razumije da će operatori uzeti u obzir vremenski okvir posmatranja koji se sastojao od prethodna uzastopna četiri meseca ili više, u skladu sa uslovima važećeg FUP-a. Iz toga proizilazi da operator koji pruža usluge rominga, da bi upozorio korisnika na primjenu dodatne naknade, treba da bude u stanju da dokaže da roaming korisnik nema preovlađujuću domaću potrošnju ili nema preovlađujuće domaće prisustvo u poslednja dostupna uzastopna četiri meseca ili duže. Ne može se koristiti kraći vremenski okvir za posmatranje za bilo koje korisnike (postojeće i nove korisnike) u svrhu potencijalnih upozorenja i primjene dodatnih naknada u skladu sa FUP.
35. Preovlađujući kriterijumi potrošnje mogu se odnositi na jednu ili više mobilnih maloprodajnih usluga. Operator može utvrditi pretežnu potrošnju po regulisanoj maloprodajnoj usluzi rominga (pozivi, SMS, podaci) pojedinačno i pretežno domaće prisustvo u skladu sa Smjernicom 27, i može poslati upozorenje i primijeniti dodatnu naknadu na određene maloprodajne usluge roaminga u vezi kojih je tokom vremenskog okvira posmatranja otkriven rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja.

ii) Ostali objektivni indikatori:

36. Što se tiče ostalih indikatora, Pravilnikom su utvrđeni sljedeći indikatori:
- duga neaktivnost date SIM kartice koja je povezana sa korišćenjem uglavnom, ako ne i isključivo, u romingu;
 - pretplatu i uzastopno korišćenje više SIM kartica od strane istog korisnika u romingu.
37. Agencija pod „neaktivnošću“ podrazumijeva da SIM kartica nije korišćena za ostvarivanje poziva, slanje SMS-a ili za prenos podataka; ili da postoji virtuelno odsustvo takvog korišćenja. Neaktivnost se može dogoditi tokom jednog kontinuiranog perioda, na primjer od dva ili tri meseca, ili uzastopnih perioda neaktivnosti u matičnoj zemlji (nekoliko nedjelja) u kombinaciji sa pretežnim korišćenjem u romingu. Agencija smatra dobrom praksom praćenje takvog korišćenja tokom četvoromjesečnog perioda posmatranja u skladu sa pravilom koje se primjenjuje na indikatore domaćeg prisustva i potrošnje.
38. Agencija napominje da objektivni indikator „pretplata i uzastopno korišćenje više SIM kartica od istog korisnika u romingu“ ne podliježe nijednom posebnom vremenskom okviru posmatranja.
39. Smjernice o upozorenju koje treba dati korisnicima kada njihov obrazac ponašanja ukazuje na rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja razmatrane su u poglavlju H (smernice 123 do 129).

c) Organizovana preprodaja

40. U skladu sa odredbama Pravilnika, roming provajder može preduzeti neposredne proporcionalne mjere u slučaju organizovane preprodaje kako bi osigurao ispunjavanje svih uslova osnovnog ugovora. Organizovana preprodaja se dešava kada je određen broj SIM kartica predmet organizovane preprodaje licima, koje nemaju efektivno prebivalište ili nemaju stabilne veze sa državom provajdera maloprodajnih usluga rominga, za druge svrhe osim periodičnih putovanja. Ove mjere mogu biti na veleprodajnom ili maloprodajnom nivou u skladu sa dokazima o kršenju ugovornih uslova koje je uočio i obezbijedio provajder usluga rominga.

d) Politika fer korišćenja (FUP) u vezi sa otvorenim paketima za uslugu prenosa podataka

41. Prema definicijama koje su navedene u članu 2 Pravilnika otvoreni paket za uslugu prenosa podataka (u daljem tekstu „otvoreni paket“) predstavlja tarifni plan za pružanje jedne ili više mobilnih maloprodajnih usluga koji ne ograničava obim maloprodajnih usluga prenosa podataka uključenih u iznos fiksne periodične naknade. Takođe, otvoreni paket se može odnositi na slučajeve paketa za uslugu prenosa podataka za koji je domaća maloprodajna jedinična cijena usluge prenosa podataka, koja je dobijena dijeljenjem ukupne domaće maloprodajne cijene, bez PDV-a, za mobilne usluge koja odgovara cijelom obračunskom periodu sa ukupnim obimom maloprodajnih usluga mobilnih podataka koje su dostupne u zemlji, niža od maksimalne regulisane veleprodajne cijene u romingu, u skladu sa Odlukom. To implicira da postoje dvije vrste otvorenih paketa:
- tarife sa neograničenim obimom prenosa podataka;
 - tarife kod kojih je implicitna domaća jedinična cijena za uslugu prenosa podataka niža od maksimalne regulisane veleprodajne cijene u romingu.
42. Prema Recitalu 13 CIR, veća je vjerovatnoća da će otvoreni paketi biti predmet organizovane preprodaje licima ili zloupotrebe i prekomjernog korišćenja, od ostalih tarifnih planova. To bi moglo dovesti do povlačenja takvih tarifnih planova sa omogućenim romingom na domaćim tržištima. Stoga, operatori mogu primijeniti ograničenja obima potrošnje kod otvorenih paketa pored ostalih mjera FUP-a (prebivalište, stabilne veze i kontrolni mehanizam zasnovan na objektivnim indikatorima koji se odnose na rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja usluga rominga van periodičnih putovanja, vidjeti poglavlje D, Smjernice 20 do 39).

43. Da bi se utvrdio minimalni obim fer korišćenja usluga prenosa podataka u romingu koji se mogu primijeniti na otvorene pakete, potrebna su tri koraka:
- definicija domaće maloprodajne cijene mobilnih usluga koja će se primijeniti kod utvrđivanja da li je određeni paket otvoreni paket i minimalni obim usluga prenosa podataka u romingu prema uslovima fer korišćenja koji će se odnositi na otvoreni paket (pogledati korake u nastavku);
 - identifikacija da li se paket može smatrati otvorenim paketom;
 - proračun za određivanje minimalnog obima usluga prenosa podataka koja će biti dozvoljena u romingu pod istim uslovima, a koji se odnosi na otvoreni paket (u daljem tekstu „kredit za podatke o romingu“).
44. Na početku treba napomenuti da u proračunu potrebnom za procjenu da li određeni paket sa ograničenom količinom podataka, predstavlja otvoreni paket podataka, domaću maloprodajnu cijenu paketa treba podijeliti samo sa obimom usluga prenosa podataka (tj. Obim minuta poziva i SMS-ove treba isključiti iz proračuna).
45. Agencija smatra da u slučaju domaćih paketa za koje se brzina prenosa podataka smanjuje (u okviru domaće mreže) nakon dostizanja dozvoljenog obima podataka, ograničenje u obimu podataka zapravo ne ograničava obim potrošnje i stoga se ove vrste paketa mogu tretirati kao otvoreni paketi sa neograničenim obimom prenosa podataka, u svrhe predviđene članom 2 Pravilnika (mada u opštem smislu nisu neograničene tarife).

Definicija i određivanje domaće maloprodajne cijene otvorenih paketa

46. Relevantna domaća maloprodajna cijena koja se koristi za utvrđivanje da li je tarifni plan sa ograničenjem količine prenesenih podataka otvoreni paket i/ili se koristi za određivanje minimalne dozvoljene količine podataka u romingu (za sve otvorene pakete, tj. uključujući i neograničene pakete) je fiksna periodična naknada koja se plaća za mobilne maloprodajne usluge obuhvaćene tarifnim planom. Maloprodajne mobilne usluge se definišu kao javne mobilne komunikacione usluge koje se pružaju krajnjim korisnicima, uključujući govor, SMS i prenos podataka.
47. U slučaju da domaća maloprodajna cijena uključuje druge usluge koje nisu mobilne maloprodajne usluge, kao što su fiksne elektronske komunikacione usluge, članom 4 Pravilnika je propisano da se domaća maloprodajna cijena paketa usluge prenosa podataka utvrđuje uzimajući u obzir cijenu koja se primjenjuje za odvojenu prodaju mobilne maloprodajne usluge kao komponente paketa, bez PDV-a, ako je dostupna, ili cijenu stand alone paketa usluga sa istim karakteristikama. Na osnovu toga, Agencija smatra da oduzimanje cijena stand alone paketa ne-mobilnih usluga od cijene ukupnog paketa ne bi bilo u skladu sa Pravilnikom.
48. Subvenciju mobilnih terminalnih uređaja treba smatrati ne-mobilnom uslugom (ostale ne-mobilne usluge mogu biti: cloud usluge, usluge vijesti, usluge fiksnog pristupa itd.). U ovom slučaju, operator može da odluči da primijeni domaću maloprodajnu cijenu za odvojenu prodaju komponente mobilne usluge (npr. Ponuda samo za SIM) ili domaću maloprodajnu cijenu za prodaju takvih usluga sa istim karakteristikama (npr. Isti obim govornog saobraćaja, SMS i prenosa podataka). Agencija smatra da se za proračune mogu uzeti u obzir samo tarifni planovi istog operatora. U slučaju da operatori ne nude zasebno komponentu mobilne usluge sa istim karakteristikama, operatori će u koordinaciji sa NRA pronaći rješenje za definisanje maloprodajne cijene mobilne usluge u skladu sa Pravilnikom.

49. Prema članu 2 Pravilnika, definicija mobilnih maloprodajnih usluga uključuje mobilne komunikacione usluge kao što su prenos govora, SMS i usluge prenosa podataka. Prema tome, za pakete koji uključuju dvije ili više usluga (govorne, SMS i/ili usluge prenosa podataka) treba koristiti punu cijenu ovih usluga, operatori ne mogu da koriste druge stand alone tarife ili doplate za usluge prenosa podataka kao referencu za proračune kod definisanja otvorenog paketa i odgovarajuće dozvoljene količine podataka u romingu u okviru otvorenog paketa.
50. Kada tarifni plan sadrži šemu popusta na domaću maloprodajnu cijenu, Agencija smatra da bi operatori mogli da uzimaju cijenu bez popusta ili sniženu cijenu tokom tog obračunskog perioda kao domaću maloprodajnu cijenu, u skladu sa Recital-om 13 CIR. U slučaju da operator uzima sniženu cijenu, nakon obračunskog/ih perioda sa popustima na cijene, primjenjuje se domaća maloprodajna cijena paketa bez popusta (kako za definiciju otvorenog paketa, tako i za obračun dozvoljenog obima podataka u romingu).
51. Kada korisnici kupe dodatak (add-on) na svoj paket za dodatne usluge preko obima usluga uključenih u njihov paket, takav dodatak podliježe posebnom, ali sličnom tretmanu kao osnovni paket za potrebe utvrđivanja da li operator može primijeniti ograničenja na potrošnju usluge prenosa podataka u romingu, u skladu sa članom 4 Pravilnika.
52. Kada operator obezbijedi dodatke (add-on) npr. u smislu obima saobraćaja (npr. specifična promocija) za korisnika, korisnik će biti u mogućnosti da troši ovaj dodatak pod istim uslovima kao u domaćoj mreži.

Primjeri otvorenih paketa koji se odnose na ograničene ponude

53. U skladu sa članom 2 Pravilnika, Agencija navodi slijedeće primjere za definisanje otvorenih paketa:
- Domaća maloprodajna cijena, bez PDV-a, za mobilne usluge iznosi 10 €/mjesečno sa uključenom količinom prenesenih podataka od 3 GB mjesečno. Maksimalna veleprodajna cijena za uslugu prenosa podataka u romingu iznosi 7,7 €/GB³. 10 € podijeljeno sa 3 GB daje cijenu od 3,33 eura po GB. Ova cijena je manja od maksimalne veleprodajne cijene za uslugu prenosa podataka koja iznosi 7,7 €/GB. Iz tog razloga se takav paket može smatrati otvorenim paketom.
 - Ukupna domaća maloprodajna cijena, bez PDV-a, za mobilne usluge iznosi 10 €/mjesečno sa uključenom količinom prenesenih podataka od 1 GB mjesečno (ne smanjuje se brzina kada se dostigne prag). Maksimalna veleprodajna cijena za uslugu prenosa podataka u romingu iznosi 7,7 €/GB. 10 € podijeljeno sa 1 GB daje cijenu od 10 €/GB. Ova cijena je veća od maksimalne veleprodajne cijene za uslugu prenosa podataka koja iznosi 7,7 €/GB. Prema tome, ovaj paket nije otvoreni paket.

Određivanje minimalnog raspoloživog obima koji se može primijeniti na uslugu prenosa podataka u romingu u otvorenim paketima

54. Ne dovodeći u pitanje bilo koje domaće primjenljivo ograničenje obima usluge, u slučaju otvorenog paketa u skladu sa članom 4 Pravilnika, korisnik u romingu će moći da potroši, tokom povremenih putovanja u države Zapadnog Balkana, obim podataka za maloprodajnu uslugu prenosa podataka u romingu po domaćoj maloprodajnoj cijeni koji je ekvivalentan najmanje dvostrukom obimu dobijenom dijeljenjem ukupne domaće maloprodajne cijene tog otvorenog

³ Maksimalna veleprodajna cijena za uslugu prenosa podataka će se primjenjivati od 01.07.2021. i smanjivaće se postepeno u skladu sa Odlukom.

paketa, bez PDV-a, koji odgovara cijelom obračunskom periodu sa regulisanom maksimalnim veleprodajnom cijenom u roamingu, koja je propisana Odlukom.

55. Treba napomenuti da u praksi to implicira, da za ograničene ponude mogu postojati dvije različite vrste otvorenih paketa:

- Otvoreni paketi za koje je minimalni raspoloživ obim za uslugu prenosa podataka u romingu (koji se računa kako je opisano u skladu sa članom 4 Pravilnika) veći od raspoloživog obima za uslugu prenosa podataka u domaćem saobraćaju: U ovom slučaju će korisnik u romingu biti u mogućnosti da koristi obim usluga u romingu po domaćoj maloprodajnoj cijeni bar do punog iznosa raspoloživog obima za uslugu prenosa podataka u domaćem saobraćaju. Kada se prekorači dozvoljeni obim za uslugu prenosa podataka u domaćem saobraćaju, primjenjuje se mehanizam naplate van paketa koji postoji u domaćem saobraćaju dok se ne dostigne raspoloživi obim za uslugu prenosa podataka u romingu. Tek nakon prekoračenja raspoloživog obima za uslugu prenosa podataka u romingu, operatori mogu primijeniti dodatnu naknadu na domaći mehanizam za naplatu van paketa. Zbir domaće cijene i dodatne naknade ne može biti iznad maksimalnih regulisanih maloprodajnog cijena u romingu u skladu sa Odlukom (vidjeti Smjernicu 72). U slučajevima kada operatori prestanu da pružaju usluge prenosa podataka nakon što se dostigne raspoloživ limit za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži, isti mehanizam treba koristiti i kada su korisnici u romingu u državama Zapadnog Balkana. Ako se korisnik pretplati na dodatak (add-on), dodatak će se tretirati u skladu sa Smjernicom 51.
- Otvoreni paketi za koje je minimalni raspoloživi limit za uslugu prenosa podataka u romingu niži od raspoloživog limita za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži: U ovom scenariju korisnik u romingu će moći da koristi usluge rominga po domaćoj maloprodajnoj cijeni do najmanjeg raspoloživog limita za uslugu prenosa podataka u romingu (izračunato u skladu sa članom 4 Pravilnika) koji će u ovim slučajevima biti niži od dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži za otvoreni paket. Nakon prekoračenja dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u romingu, operatori mogu primijeniti dodatnu naknadu na domaću cijenu dok se ne dostigne limit domaće potrošnje. Nakon prekoračenja dozvoljenog limita za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži i prekoračenja dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u romingu, operatori mogu primijeniti dodatnu naknadu na domaću cijenu van paketa. Zbir domaće cijene i dodatne naknade ne može biti iznad maksimalnih regulisanih maloprodajnog cijena u romingu u skladu sa Odlukom (vidjeti Smjernicu 72).

56. Agencija navodi sljedeće primjere za izračunavanje dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u romingu (pod pretpostavkom da maksimalna veleprodajna cijena za uslugu prenosa podataka u romingu iznosi 7,7 €/GB):

- Mobilna tarifa od 90 €/mjesečno bez PDV-a, uključuje neograničene pozive, SMS-e i podatke: Ovo je tarifa otvorenog paketa zato što uključuje neograničeni obim za uslugu prenosa podataka. Operator može primijeniti dozvoljeni limit za uslugu prenosa podataka u romingu od najmanje 23,38 GB $((90/7,7)*2)$ u romingu.
- Paket koji sadrži samo uslugu prenosa podataka u mobilnoj mreži za 10 €/mjesečno, bez PDV-a, uključuje 2 GB podataka: Domaća maloprodajna cijena je 10 €, jer nije uključena nijedna druga ne-mobilna usluga. Ovaj paket je otvoreni paket $(10/2 < 7,7)$. Korisnik u romingu koji koristi ovaj paket biće u mogućnosti da za uslugu prenosa podataka u romingu koristi obim od najmanje 2,60 GB. Kako je dozvoljeni limit za uslugu prenosa podataka u romingu veći od dozvoljenog limita za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži, korisnik u romingu će moći da za uslugu prenosa podataka u romingu koristi limit po domaćoj maloprodajnoj cijeni (dok se ne dostigne dozvoljeni obim za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži, koji se oduzima od dozvoljenog obima; nakon prekoračenja, primjenjuje se malopordajna cijena van paketa) do najmanje punog iznosa dozvoljenog limita za uslugu prenosa podataka u romingu.

- Domaći paket mobilnih usluga za 20 €/mjesečno bez PDV-a, za neograničen obim poziva, neograničeni SMS i 7 GB prenosa podataka: Ovaj paket je otvoreni paket. Korisnik u romingu koji koristi ovaj paket moći će da za uslugu prenosa podataka u romingu koristi obim po domaćoj maloprodajnoj cijeni od najmanje 5,19 GB $((20/7,7)*2)$.
- Domaći double - play paket koji se sastoji od mobilnih usluga i fiksnog pristupa Internetu od 40 €/mjesečno bez PDV-a: Mobilna usluga uključuje neograničene pozive, neograničeni SMS i 10 GB podataka. Budući da u paketu postoji ne-mobilna usluga, domaća maloprodajna cijena samostalne ponude mobilne usluge sa istim karakteristikama može se koristiti kao domaća maloprodajna cijena, npr. Ponuda koja se odnosi samo na SIM sa neograničenim pozivima i neograničenim SMS-om i podacima od 10 GB iznosi 25 €/mjesečno bez PDV-a. Domaća maloprodajna cijena mobilnih usluga koja je osnova za izračun iznosi 25 €. Ovaj paket je otvoreni paket. Korisnik u romingu sa ovom ponudom biće u mogućnosti da za uslugu prenosa podataka u romingu koristi obim bez ikakve dodatne naknade za roming od najmanje 6,49 GB $((25/7,7)*2)$.
- Paket mobilnih usluga se sastoji od 1.000 minuta ili 1.000 SMS-a ili 1.000 MB ili bilo koje kombinacije do maksimalnog kumulativnog iznosa od 1.000 jedinica za 5 €/mjesečno bez PDV-a : Ovaj paket je otvoreni paket, a korisnik u romingu treba da ima mogućnost da koristi najmanje 1,30 GB u romingu $((5/7,7)*2)$. Kako je dozvoljeni obim za uslugu prenosa podataka u romingu veći od dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži, korisnik u romingu će moći da za uslugu prenosa podataka koristi obim podataka u romingu po domaćoj maloprodajnoj cijeni do najmanje dozvoljenog obima podataka o romingu (do kada se dostigne dozvoljeni obim za prenos podataka u domaćem saobraćaju oduzima se od dozvoljenog obima podataka; nakon prekoračenja primjenjuje se domaći mehanizam naplate, npr. cijena van paketa).

57. Da bi se izbjegle sumnje, otvoreni paketi takođe mogu biti podložni kontrolnim mehanizmima utvrđenim u članu 4 Pravilnika, a koji su opisani u Smjernicama 26 do 39.

58. Kad god korisnik počne da koristi usluge rominga tokom obračunskog perioda, a pri tome je korisnik već iskoristio dio dostupnog obima za uslugu prenosa podataka u domaćem saobraćaju, domaće ograničenje dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka se primjenjuje bez obzira na ograničenje obima za uslugu prenosa podataka u romingu u skladu sa politikom fer korišćenja. Na primjer, samo 2 GB podataka za domaću upotrebu je ostalo u trenutku početka korišćenja rominga od domaćeg paketa usluga od 5 GB. Nakon prekoračenja domaćeg dozvoljenog obima (5 GB), ali ostajući u okviru ograničenja za uslugu prenosa podataka u romingu koja se dobija primjenom politike fer korišćenja, operator je dužan da primijeni iste uslove kao da se takve usluge koriste u matičnoj mreži, npr. može se naplatiti domaća maloprodajna cijena van paketa (u istom obračunskom periodu) ili se može prekinuti pružanje usluge prenosa podataka. Dodatna naknada za roming može se primijeniti samo kada potrošnja podataka u romingu prekorači limit koji je određen u skladu sa politikom fer korišćenja.

e) Prepaid tarife

59. Prema članu 2 Pravilnika, prepaid tarifni plan znači tarifni plan u okviru kojeg se maloprodajne mobilne usluge pružaju nakon oduzimanja od kredita koji je korisnik stavio na raspolaganje operatoru na osnovu jedinice obračuna, a iz kojeg se korisnik može povući bez sankcija nakon što se taj dostupni iznos potroši ili isti prestane da važi. Stoga, samo tarife koje se nude prepaid korisnicima, a naplaćuju se po jedinici obračuna, jesu prepaid tarife. Post-paid tarife koje se naplaćuju po jedinici obračuna ne potpadaju pod ovu definiciju.

60. Ostale vrste tarifa koje se nude prepaid korisnicima, kao što su tarife koje uključuju paket maloprodajnih mobilnih usluga, ne mogu se smatrati prepaid tarifama u skladu sa Pravilnikom. Na primjer, u slučaju takvih tarifa, operator može odlučiti da li se one mogu smatrati otvorenim paketima.
61. U skladu sa članom 4 Pravilnika, operatori koji pružaju usluge rominga mogu ograničiti potrošnju podataka u romingu za prepaid tarife po domaćoj maloprodajnoj cijeni kao alternativu zahtjevima za dostavljanje dokaza o normalnom prebivalištu ili drugim stabilnim vezama (smjernice 20 do 25). To znači da prilikom primjene ovog ograničenja obima prenosa podataka nije dozvoljena primjena FUP-a zasnovanog na podacima o stalnom prebivalištu i stabilnim vezama. Ovo ograničenje potrošnje maloprodajnih usluga prenosa podataka u romingu u okviru država Zapadnog Balkana treba da se izračuna u trenutku kada korisnik prepaid tarifnog plana započne korišćenje rominga, tj. pređe granicu izvan matične mreže.
62. Ograničenje potrošnje maloprodajnih usluga prenosa podataka u romingu u okviru država Zapadnog Balkana (vidi Smjernicu 61) treba da uključi obim dobijen iz sljedećeg izračuna: ukupan iznos preostalog prepaid kredita (bez PDV-a) podijeljen sa važećom maksimalnom veleprodajnom cijenom za uslugu prenosa podataka.
63. Preostali kredit kada korisnik počne da koristi usluge prenosa podataka u romingu u drugoj zemlji Zapadnog Balkana treba koristiti za izračun. Kada korisnik povremeno putuje unutar država Zapadnog Balkana i vrši doplatu kredita, operator treba da preračuna obim podataka u skladu sa politikom fer korišćenja, a Agencija smatra najboljom praksom da se korisnik obavijesti o ponovnom obračunu. Na sličan način, ovaj revidirani limit treba izračunati tako što će se ukupni iznos preostalog prepaid kredita (bez PDV-a) podijeliti sa primjenjivom važećom maksimalnom veleprodajnom cijenom.
64. Potrošnja prepaid kredita za roming pozive ili SMS poruke po primjenjivoj tarifi smanjiće raspoloživi kredit za prenos podataka u romingu tokom istog putovanja, bez obzira na ograničenje za uslugu prenosa podataka u romingu.
65. Operator koji pruža usluge rominga dužan je da obavijesti korisnika putem personalizovanih informacija o cijenama o dozvoljenom obimu podataka o romingu (kada prvi put koristi uslugu prenosa podataka u romingu u toj određenoj državi Zapadnog Balkana).
66. Agencija navodi sljedeće primjere za prepaid pakete i sa njima povezane limite za uslugu prenosa podataka u romingu:
- Pre-paid korisnik ima preostali kredit od 25 € (bez PDV-a) kada započinje da koristi usluge prenosa podataka u romingu u državi Zapadnog Balkana. Prepaid tarifa korisnika uključuje cijenu usluge prenosa podataka od 10 €centi/MB (bez PDV-a). Sa preostalim kreditom na raspolaganju, korisnik bi mogao da potroši do 0,25 GB podataka u zemlji. Pod pretpostavkom da ograničenje veleprodajne cijene za uslugu prenosa podataka iznosi 7,7 €/GB (i preostalih 25 € kredita), raspoloživi obim podataka u romingu za ovog korisnika, iznosio bi 3,25 GB. S obzirom da je ograničenje obima za uslugu prenosa podataka koje operator može primijeniti u romingu veće od ograničenja obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži koje korisnik može platiti sa preostalim kreditom, korisnik može da koristi uslugu prenosa podataka u romingu samo dok se kredit ne iscrpi. Treba napomenuti da u ovom primjeru smatra da korisnik koristi samo usluge prenosa podataka. Međutim, kada korisnik u prepaid ponudi koristi druge mobilne usluge dok je u romingu ili u matičnoj mreži (npr. SMS i/ili govorni pozivi), one će se naplaćivati sa preostalim kreditom po domaćim maloprodajnim cijenama, što će zauzvrat smanjiti dostupni kredit za dalju potrošnju mobilnih maloprodajnih usluga (tj. podataka, SMS-a i govornih poziva) kako u romingu

tako i u matičnoj mreži. U ovom slučaju, operatori ne mogu primijeniti ograničenje za uslugu prenosa podataka u romingu u skladu sa politikom fer korišćenja, jer je dozvoljeni obim prenosa podataka u romingu izračunat prema formuli iz Pravilnika veći od obima za uslugu prenosa podataka u domaćem saobraćaju, pa operator stoga nije dužan da pruža informacije o dozvoljenom obimu za uslugu prenosa podataka o romingu u personalizovanim informacijama o cijenama.

- Pre-paid korisnik ima preostali kredit od 50 € (bez PDV-a) kada započinje korišćenje rominga u državama Zapadnog Balkana. Jedinična cijena za uslugu prenosa podataka je 0,5 €centa/MB (bez PDV-a). U ovom primjeru, korisnik bi mogao da potroši do 10 GB podataka u zemlji. Pod pretpostavkom maksimalne veleprodajne cijene za uslugu prenosa podataka od 7,7 €/GB (i preostalih 50 € kredita), roming provajder može da ograniči obim za uslugu prenosa podataka po domaćoj cijeni u romingu bez ikakvih dodatnih naknada za ovog korisnika na 6,49 GB. Treba napomenuti da se u ovom primjeru podrazumijeva da korisnik koristi samo uslugu prenosa podataka. Kao što je gore pomenuto, ako korisnik koristi roming pozive i SMS, to utiče na dostupni kredit za uslugu prenosa podataka u romingu (pogledajte Smjernicu 64).

67. Da bi se izbjegle sumnje, prepaid tarife takođe mogu biti podložne kontrolnim mehanizmima utvrđenim u članu 4 Pravilnika, a koji su opisani u Smjernicama 26 do 39.

E. Primjena dodatne naknade

68. Generalno, Odluka o romingu za države Zapadnog Balkana ima za cilj ukidanje roming naknada. Ipak, Agencija je identifikovala dva glavna slučaja kada operatori koji pružaju usluge rominga mogu primijeniti dodatne naknade:

- Dodatne naknade mogu da se primijene u slučaju kada se regulisane maloprodajne usluge rominga koriste u većem obimu od ograničenja prema politici fer korišćenja u skladu sa Odlukom o roamingu.
- Dodatne naknade mogu da se primijene kako bi se obezbijedila održivost domaćeg modela naplate operatora koji pruža usluge rominga. U ovom slučaju dodatnu naknadu treba da odobri Agencija na osnovu zahtjeva operatora koji pruža usluge rominga za odobrenje primjene dodatne naknade (vidjeti poglavlje K).

Dodatne naknade u slučaju prekoračenja ili neusklađenosti sa politikom fer korišćenja

69. Radi izbjegavanja sumnje, postoji nekoliko slučajeva pri kojima se krši FUP pod uslovima Pravilnika ili se dešava prekoračenje ograničenja obima usluge prenosa podataka u romingu, pri kojima je operatoru koji pruža usluge rominga dozvoljeno da primjenjuje dodatne naknade. Oni se odnose na slijedeće situacije:

- a. korisnik nema ili ne želi da pruži dokumentovane dokaze o prebivalištu ili stabilnim vezama (poglavlje D, smjernice 20 do 25);
- b. Operator koji pruža usluge rominga ima potkrijepljene dokaze da postoji rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja (poglavlje D, smjernice 26 do 39);
- c. korišćenje usluge prenosa podataka u romingu premašuje dozvoljeni obim usluge prenosa podataka u romingu kod otvorenih paketa (poglavlje D, smjernice 41 do 58);
- d. korišćenje usluge prenosa podataka u romingu premašuje ograničenje obima za uslugu prenosa podataka u romingu izračunato u skladu sa Pravilnikom a koje se odnosi na preostalim prepaid kreditom korisnika (poglavlje D, kao alternativa stabilnoj vezi i konceptu prebivališta, smjernice 59 do 67).

70. U slučajevima a. i b. kršenja FUP-a dodatne naknade se mogu primijeniti za bilo koju uslugu rominga (govor, SMS poruke i podaci). Prekoračenje dozvoljenog obima za uslugu prenosa

podataka u roamingu u slučajevima c. i d. može dovesti jedino do nametanja dodatnih naknada za maloprodajne usluge prenosa podataka u romingu.

71. Prema Odluci o romingu, u slučaju primjene dodatnih naknada u vezi sa otvorenim paketima i prepaid ponudama, roming provajderu je dozvoljeno da primijeni dodatnu naknadu na maloprodajne usluge prenosa podataka u romingu neposredno nakon što se iscrpi dozvoljeni obim usluge prenosa podataka u romingu.
72. U slučaju nepoštovanja FUP-a, odgovarajuća dodatna naknada treba da ispunjava zahtjeve navedene u Odluci o romingu, i to:
- nivo dodatnih naknada za regulisanu uslugu poziva u romingu, regulisane roaming SMS poruke i regulisanu uslugu prenosa podataka u romingu neće prekoračiti maksimalno ograničenje veleprodajnih cijena usluga u romingu, koje su navedene u Odluci o romingu;
 - suma domaće maloprodajne cijene i bilo koje dodatne naknade koja se primjenjuje na regulisanu uslugu poziva u romingu, regulisane roaming SMS poruke i regulisanu uslugu prenosa podataka u romingu neće prelaziti 0,19 €/minuti, 0,06 €/SMS i 0,18 €/MB; i
 - bilo koja dodatna naknada koja se primjenjuje na regulisane dolazne pozive ne može biti veća od maksimalne veleprodajne cijene usluge terminacije poziva u mobilnim mrežama za regulisane pozive u romingu, koja iznosi 0,016 €/min;
 - ako operator ne primjenjuje dodatnu naknadu, ograničenja cijena utvrđena u Odluci o romingu se ne primjenjuju.

Nema dokumentovanih dokaza o prebivalištu ili stabilnim vezama

73. U slučaju a. (vidjeti Smjernicu 69) ako operatori koji pruža usluge rominga zatraži, a korisnik ne dostavi dokumentovane dokaze koji potvrđuju da ima prebivalište ili stabilne veze koje podrazumijevaju često i značajno prisustvo u Crnoj Gori (vidjeti Smjernice 20 do 25), roming provajder može primijeniti dodatne naknade za korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga roaminga od strane tog korisnika.
74. Da bi se izbjegle sumnje, navedeno treba da se odnosi na sve maloprodajne tarifne planove mobilnog rominga, uključujući otvorene pakete, i sa jednim izuzetkom prepaid tarifa za koje roming provajder primjenjuje ograničenje obima podataka u romingu u skladu sa Pravilnikom (kao alternativa dokazima o stabilnoj vezi ili prebivalištu).
75. Dodatne naknade mogu da se primijene na sve mobilne maloprodajne usluge (tj. pozive, SMS poruke i prenos podataka).

Roming provajder ima potkrijepljene dokaze da postoji rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja van periodičnih putovanja

76. U slučaju b. (videti Smjernicu 69) ako roming provajder ima potkrijepljeni dokaz da postoji rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja usluga rominga (smjernice 26 do 39), a nakon upozorenja svog korisnika (smjernice 123 do 129), roming provajder može primijeniti dodatne naknade pod uslovom da se obrazac korišćenja nije promijenio.
77. Da bi se izbjegle sumnje, ovo se odnosi na sve vrste mobilnih maloprodajnih ponuda, uključujući otvorene pakete i prepaid tarife. U skladu sa poglavljem D (Smjernica 35), dodatna naknada se može primijeniti na maloprodajne usluge rominga koji se odnosi na otkriveni rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja.

Roming provajder ima potkrijepljene dokaze da je određeni broj SIM kartica predmet organizovane preprodaje

78. U skladu sa odredbama Pravilnika, kada roming provajder ima potkrijepljene dokaze da je određeni broj SIM kartica predmet organizovane preprodaje licima koja nemaju prebivalište ili stabilne veze sa Crnom Gorom (kako je navedeno u Smjernici 40), operator može preduzeti direktne i proporcionalne mjere kako bi se obezbijedila usaglašenost sa postojećim ugovorom.
79. U takvim okolnostima, roming provajder će obavijesti Agenciju o dokazima koji se odnose sistemsku zloupotrebu kao i o mjeri koja je preduzeta kako bi se obezbijedila usaglašenost sa važećim ugovorom, najkasnije u trenutku kada se ova mjera preduzima. U praksi, detalje koji se odnose na dostavljena obavještenja, kada su potrebni, mogu se dostavljati mjesečno iz razloga praktičnosti i omogućiti prioritet akciji sprečavanja svake takve prevare. Pored toga, određene obaveze dostavljanja obavještenja Agenciji mogu postojati nezavisno od navedene obaveze, a koje se odnose na pitanja sigurnosti mreže.
80. Agencija smatra da je jedna od mjera koju može primijeniti roming provajder kako bi se obezbijedila usaglašenost sa uslovima ugovora je primjena dodatnih naknada na maloprodajne usluge rominga.
81. Radi izbjegavanja sumnje, prethodno navedeno se odnosi na sve tipove maloprodajnih mobilnih ponuda, uključujući otvorene pakete i pre-paid tarife, kao i sve ostale maloprodajne mobilne roming usluge.

Stvarna potrošnja usluge prenosa podataka u romingu premašuje minimalni obim usluge prenosa podataka u romingu za otvorene pakete

82. U slučaju tačke c. (vidjeti Smjernicu 69) postoje sljedeći tipovi otvorenih paketa, koje su različiti od neograničenih tarifa:
- za koje je minimalni obim za uslugu prenosa podataka u romingu veći od dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži;
 - za koje je minimalni obim za uslugu prenosa podataka u romingu manji od dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži.
83. U slučaju i. kada je minimalni obim za uslugu prenosa podataka u romingu (koji se računa u skladu sa Pravilnikom) veći od dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži, roming korisnici će moći da koristi usluge prenosa podataka u romingu po domaćoj maloprodajnoj cijeni do obima koji je najmanje jednak obimu usluge prenosa podataka u matičnoj mreži. Kada se prekorači obim podataka koji je dozvoljen u matičnoj mreži korisnik može da kupi dodatak (add-on) sa količinom podataka (tada se primjenjuje isti princip kao i za osnovnu tarifu) ili se primjenjuje cijena van paketa dok se ne dostigne dozvoljena količina podataka u romingu. Tek nakon što se dostigne dozvoljena količina podataka u romingu, operatori mogu da primijene dodane naknade na domaće maloprodajne cijene.
84. U slučaju ii. kada je minimalni obim za uslugu prenosa podataka u romingu (koji se računa u skladu sa Pravilnikom) manji od dozvoljenog obima za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži, roming korisnik će moći da koristi po domaćoj maloprodajnoj cijeni najmanje količinu podataka u romingu (u skladu sa Smjernicom 55), što će u ovom slučaju biti manje od dozvoljene količine podataka otvorenog paketa u matičnoj mreži. Dodatna naknada se može primijeniti kada se prekorači dozvoljena količina podataka u romingu.

Stvarna potrošnja usluge prenosa podataka u romingu premašuje ograničenje obima usluge prenosa podataka koja se odnosi na pre-paid kredit korisnika

85. U slučaju tačke d. (vidjeti Smjernicu 69) dodatne naknade za usluge rominga mogu se primijeniti na uslugu prenosa podataka u romingu od strane operatora za količine podataka koji prelaze ograničenja količine podataka u romingu koje se računaju u skladu sa Pravilnikom koji se odnosi na preostali kredit korisnika.
86. Na primjer pre-paid korisnik ima preostali kredit od 50 € (bez PDV) kada započinje roming u državama Zapadnog Balkana. Pre-paid tarifa tog korisnika sadrži jediničnu cijenu za uslugu prenosa podataka od 0.5 €cent/MB (bez PDV). U ovom primjeru, korisnik bi mogao da koristi 10 GB za uslugu prenosa podataka u matičnoj mreži. Pod pretpostavkom da je maksimalna veleprodajna cijena za uslugu prenosa podataka u romingu 7.7 €/GB, operator može ograničiti količinu podataka u romingu ovom korisniku na 6.49 GB u skladu sa Pravilnikom. U ovom slučaju, korisnik rominga može koristiti do 6.49 GB podataka po domaćoj maloprodajnoj cijeni. Ako se to dogodi, biće oduzeto 32.45 € sa računa za korišćenje usluge prenosa podataka u romingu (6.49 GB pomnoženo sa 5 €/GB je jednako 32.45 €). Za potrošnju podataka u romingu koja prelazi 6.49 GB, operator može da primijeni dodatne naknade u romingu.

F. Alternativne tarife

87. U skladu sa tačkom 3 Odluke o romingu, alternativne tarife su tarife za regulisane usluge rominga koje se mogu ponuditi dodatno u odnosu na regulisane cijene u skladu sa Odlukom.
88. Agencija smatra da su fiksne periodične roming tarife (npr. dnevne tarife) sa određenim roming saobraćajem za fiksnu naknadu koje su dozvoljene tokom prelaznog perioda, a mogu biti ponuđene kao alternativne tarife umjesto regulisanih tarifa nakon prelaznog perioda, kada RLAH režim stupi na snagu.
89. Prema Odluci o romingu roming provajderi mogu ponuditi alternativne tarife dodatno u odnosu na regulisane roming tarife. Ove alternativne tarife mogu takođe da uključe ugovorne uslove za usluge rominga koji nijesu usaglašeni sa kriterijumima FUP koji su stanovljeni Pravilnikom.
90. Agencija smatra da Odluka o romingu daje svakom roming provajderu mogućnost da ponudi i korisniku mogućnost da namjerno odabere roming tarifu koja je različita od RLAH. Ako roming korisnici eksplicitno odluče da se opredijele za alternativnu tarifu, oni moraju biti informisani (npr. preko SMS, preko mjesečnog računa itd.) o prirodi roming prednosti koje će na taj način izgubiti. Alternativne tarife mogu biti paketi usluga rominga za cijenu koja se naplaćuje po jedinici, fiksne periodične roming tarife, roming dodaci koji obuhvataju države izvan regiona Zapadnog Balkana itd.
91. Prema odluci o romingu, alternativne tarife ne mogu da sadrže uslove ili ograničenja koja se odnose na druge elemente pretplate osim rominga. Drugim riječima, alternativne tarife mogu uticati jedino na uslove pružanja usluga rominga koji se nudi u regionu Zapadnog Balkana i izvan njega i ne može uticati na druge elemente pretplate (npr. cijenu domaće pretplate, druge ponude u okviru pretplate kao što su na primjer subvencije za uređaje, domaće dodatke za usluge itd.). Ako "alternativna tarifa" mijenja uslove domaće tarife, odgovarajući uslovi RLAH tarife će se takođe mijenjati što nije u skladu sa Odlukom o romingu. Nazivanje domaće tarife "alternativnom tarifom" ne mijenja princip RLAH.

92. Kupovina dodatka (add-on) kojom će biti omogućeno korišćenje dodatne količine sobračaja će slično generisati novu minimalnu dostupnu količinu regulisane usluge prenosa podataka u romingu u skladu sa politikom fer korišćenja, u skladu sa pravilima o otvorenim paketima koja se primjenjuju na ovaj novi dodatak i neće automatski značiti da je korisnik odabrao alternativnu tarifu.
93. U skladu sa Uredbom o romingu EK, roming provajderi će nakon toga poslati podsjetnik svim korisnicima koji su odabrali alternativne tarife, u razumnim intervalima. Agencija smatra da 12 mjeseci predstavlja razuman interval, ili kraći interval u slučaju ranijeg obnavljanja ili izmjene ugovora.

G. Prelazak između roming tarifa

94. U skladu sa Odlukom o romingu, roming provajderi su dužni da primijene tarife u skladu sa navedenom odlukom (tj. RLAH) prema svim postojećim i novim korisnicima rominga automatski (u skladu sa odredbama koje se odnose na normalno prebivalište i stabilne veze). Slično odredbama koje su navedene u Odluci o romingu, roming provajderi mogu međutim ponuditi druge tarife za regulisane usluge rominga kao alternative RLAH-u i korisnici mogu namjerno da odaberu alternativne tarife. S obzirom da se fiksne periodične roming tarife tretiraju kao alternativne tarife u slučaju primjene RLAH režima, korisnicima treba dati mogućnost da namjerno odaberu da ostanu na tim tarifama. U protivnom roming provajderi treba da primijene RLAH automatski na svoje korisnike rominga sa alternativnim tarifama koji nijesu izričito pristali da ostanu na svojim postojećim alternativnim tarifama.
95. Prelazak sa ili na regulisane roming tarife je propisan tačkom 3 Odluke o romingu. Prelazak treba da bude besplatan, treba da se obavi u roku od jednog radnog dana i ne može da sadrži uslove i ograničenja koja se odnose na druge elemente pretplate koji se ne odnose na roming (npr. manja količina podataka u domaćoj mreži ili veća domaća cijena). Roming provajder može da odloži prelazak dok se primjenjuje prethodna tarifa za roming za minimalni period koji ne može biti duži od dva mjeseca.
96. Agencija smatra da kada RLAH stupi na snagu, korisnici mogu da odluče da ostanu na svojim alternativnim tarifama pod uslovom da su blagovremeno obaviješteni od strane roming provajdera o raspoloživim opcijama kao i o prirodi prednosti u romingu koje će izgubiti u slučaju da ostaju ili prelaze na alternativnu tarifu (za razliku od prelaska na ponudu koja omogućava RLAH). Takve informacije roming provajder treba da obezbijedi korisniku rominga (npr. preko SMS ili mjesečnog računa). U slučaju korisnika na alternativnim tarifama, roming provajderi treba da obezbijede ove informacije ovim korisnicima rominga blagovremeno prije stupanja na stagu RLAH režima (npr. dvije sedmice prije stupanja na snagu) kako bi korisnik imao dovoljno vremena za donošenje informisane odluke. Agencija smatra da korisnici rominga treba da namjerno odaberu da ostanu (ili da pređu) na alternativnu tarifu. Operatori su dužni da obezbijede mogućnost prelaska između regulisanih i alternativnih roming tarifa u bilo kom trenutku, za jedan radni dan i besplatno.
97. Ako operatori izvrše promjene u svojim tarifama za roming koje nisu obavezne da se usklade sa odredbama Odluke o romingu, korisnici imaju pravo da raskinu svoje pretplatničke ugovore u skladu sa zakonom.

H. Transparentnost i mehanizam kontrole

98. Svi rokovi i uslovi koji se odnose na maloprodajne regulisane roming usluge, uključujući FUP treba da budu uključeni u ugovore sa korisnicima rominga. Ovo uključuje sve uslove i rokove koji se odnose na zahtjeve za dokazima o prebivalištu ili stabilnim vezama u skladu sa Pravilnikom.
99. BEREC smatra da informacije koje su navedene u članu 6 e (4), podparagraf 1 Uredbe o romingu treba da budu predviđene ugovorima koji uključuju bilo koje regulisane maloprodajne usluge rominga, na jasan i razumljiv način uzimajući u obzir obaveze u nacionalnom zakonodavstvu koje se odnose na ugovore za elektronske komunikacione usluge. BEREC smatra da navedene informacije treba da budu personalizovane i da jasno ukazuju na cijene regulisanih maloprodajnih usluga rominga koje se primjenjuju na određenog korisnika i na koje se korisnik pretplatio. Takođe, treba da budu objavljene na website-u operatora ili na drugi odgovarajući način. Dodatno, roming provajderi treba da objave informacije o maksimalnim naknadama u slučaju prekoračenja FUP.
100. U skladu sa članom 6 e (4) Uredbe o romingu operatori su dužni da u ugovorima daju informacije o bilo kakvim ograničenjima koja se odnose na količinu za regulisanu uslugu prenosa podataka koja se pruža po domaćoj maloprodajnoj cijeni. Ove informacije treba da budu dostupne na jasan i pristupačan način. Pod uslovom da nacionalne zakonske odredbe ne zahtijevaju detaljne informacije koje treba da budu uključene u ugovor, BEREC smatra da operatori, takođe, mogu da pruže informacije o važećem ograničenju za potrošnju podataka u romingu na druge jednostavne i lako dostupne načine (npr. preko mobilnih aplikacija, preko korisničkog dijela na website-u) van ugovora, pod uslovom da se ugovorom precizira kako se određuje dato ograničenje, zajedno sa drugim cjenovnim informacijama za predmetnu pretplatu. Ograničenje za prenos podataka u romingu treba da bude ažurirano svaki put kada se promijeni maloprodajna cijena za pretplatu i svaki put kada se promijeni maksimalna cijena veleprodajne usluge prenosa podataka u romingu.
101. Pre-paid tarife mogu zahtijevati izazove koji se odnose na informisanje korisnika o količinama podataka koji su raspoloživi po domaćim cijenama u zavisnosti od preostalog kredita. Glavni principi za računanje dostupne količine treba da bude opisano na jasan način, a može se ilustrovati određivanjem količina dostupnih za određene iznose kredita (kao što je količina dostupna za 1 ili 10 € kredita).
102. Kriterijumi koje primjenjuje roming provajder kao objektivne indikatore za sprečavanje rizika od zlonamjernog ili prekomjernog korišćenja u skladu sa Pravilnikom, treba da budu unaprijed navedeni u ugovoru koji uključuje FUP. Ugovor treba da sadrži:
- opis primijenjenih objektivnih kriterijuma, odnosno osnova na bazi kojih provajder može izdati upozorenje i primijeniti dodatnu naknadu u skladu sa Pravilnikom, uključujući:
 - definiciju i trajanje okvira posmatranja;
 - informacije o tome kako se potrošnja i prisustvo računaju u svrhu nametanja bilo kakvog dodatne naplate (uključujući i na koje se mobilne maloprodajne usluge odnosi indikator potrošnje);
 - činjenicu da okvir posmatranja prati upozorenje roming provajdera, mogućnost da korisnik rominga promijeni svoj obrazac korišćenja u roku upozorenja demonstrirajući stvarnu domaću potrošnju ili prisustvo kako bi izbjegao primjenu dodatne naknade;
 - opis procedure koju treba da poštuje korisnik rominga da bi prijavio žalbu;
 - opis kriterijuma za prestanak primjene dodatne naknade.
103. Roming provajder treba da ustanovi transparentne, jednostavne i efikasne procedure u cilju rješavanja žalbi korisnika koje se odnose na primjenu FUP. Korisniku treba da bude omogućeno da brzo i lako kontaktira provajdera, posebno kada provajder pošalje upozorenje i kasnije kada se

korisniku na usluge rominga primjenjuje dodatna naknada. BEREC smatra da operator treba da obezbijedi alternativne načine za žalbe korisnika, kao što su *chat*, *call* centri email itd. Takvi načini će omogućiti korisnicima da jednostavno pruže dokaze da upozorenje nije zasnovano na ispravnim i potpunim informacijama, kao i da pruže dokaze da ne koriste usluge za druge svrhe osim za periodična putovanja.

104. Svaki FUP za regulisane usluge rominga, treba da bude prijavljen Agenciji. Roming provajder treba da pošalje Agenciji potpune informacije o FUP-u ili prije njegove primjene, ili najkasnije odmah nakon što FUP počne da se primjenjuje.
105. Ako operator otkrije da su njegove SIM kartice dio organizovane preprodaje korisnicima koji se ne kvalifikuju za korišćenje RLAH, mogu se preduzeti trenutne mjere u skladu sa Pravilnikom i poglavljem D. Sve preduzete mjere operator treba da naznači i prijavi Agenciji, zajedno sa opisom vrste dokaza koje operator ima za predmetnu sistematsku zloupotrebu. Takvo obavještenje treba da se dostavi najkasnije u isto vrijeme kada se takva mjera preduzme.

a) Osnove personalizovane informacije o cijenama: pozivi, SMS i prenos podataka

106. Svi korisnici imaju pravo da primaju osnovne personalizovane informacije o cijenama kada korisnik uđe u posjećenu državu, osim ako se nijesu odlučili da neće da primaju takve informacije. Automatska poruka koja uključuje osnovne informacije o romingu treba da bude personalizovana za tog korisnika (članovi 14. i 15. Uredbe o romingu). Personalizovane informacije takođe treba slati korisnicima sa alternativnim tarifama.
107. Čak i kada operator ne primjenjuje dodatne naknade, BEREC smatra da korisnici treba da primaju personalizovanu automatsku poruku koja sadrži informacije o uslovima koji se primjenjuju na korišćenje maloprodajnih usluga rominga za određenog korisnika. Roming provajder treba da pošalje informacije u trenutku kada korisnik uđe u posjećenu državu. Za uslugu prenosa podataka u romingu, informaciju treba poslati na korisnikov mobilni uređaj, bez obzira na tip ili oblik uređaja (telefon, pametni telefon, tablet ili laptop sa donglom). Za ovu uslugu sredstva za slanje informacija mogu biti, na primjer, putem SMS poruke, e-pošte ili iskačućeg prozora. Informacije za uslugu prenosa podataka u romingu treba da budu dostavljene na mobilni uređaj korisnika rominga svaki put kada korisnik rominga uđe u državu iz regiona Zapadnog Balkana koja nije država njegovog domaćeg provajdera i kada korisnik započne da koristi uslugu prenosa podataka u određenoj državi po prvi put (vidi Smjernicu 115). Informacije treba da budu dostavljene "odgovarajućim sredstvima prilagođenim za prijem i lako razumijevanje" (član 15(2) Uredbe o romingu), a BEREC smatra da treba obratiti pažnju da takve informacije treba da budu dostavljene "na takav način da se omogući lak pristup kasnije tim informacijama" (Recital 85 Uredbe o romingu). Informacije treba da budu obezbijeđene na način da ne zahtijevaju od korisnika da koristi uslugu prenosa podataka u romingu koja se plaća da bi im mogao pristupiti. Navedeno se može realizovati preko SMS-a ili besplatne odredišne stranice ili na neki drugi način. Prethodno navedene informacije, takođe, treba dostavljati korisnicima koji putuju van regiona Zapadnog Balkana.
108. Sljedeće osnovne informacije je potrebno obezbijediti korisnicima rominga (kada je primjenjivo u valuti domaćeg računa):
- Činjenicu da se primjenjuju domaće maloprodajne cijene (ako je neophodno, takođe informacije kako bi korisnik bio svjestan da će se pozivi i SMS naplaćivati po off-net tarifama) ili primjenjive cijene rominga koje se primjenjuju van Zapadnog Balkana;

- Informacije o FUP-u koje se primjenjuju na korisnika rominga i informacije o svim dodatnim naknadama koje se primjenjuju u slučaju prekoračenja FUP (samo u okviru Zapadnog Balkana, uključujući PDV);
- Broj za besplatne pozive preko kojeg korisnik može dobiti više detaljnih personalizovanih informacija o regulisanim i neregulisanim pozivima, SMS ili uslugama prenosa podataka (uključujući MMS), informacijama o primjeni FUP i svim dodatnim naknadama kao i informacije o mjerama transparentnosti, preko govornog poziva ili SMS poruka;
- Mogućnost pristupa hitnim službama pozivanjem broja 112 besplatno (samo u okviru Zapadnog Balkana).

109. Kada je u pitanju FUP, operatori su dužni da obezbijede informacije o dozvoljenoj količini prenosa podataka u romingu ako se na korisnika primjenjuje takvo ograničenje (u slučaju otvorenih paketa i pre-paid tarifa uključujući specifične količine podataka u romingu u MB ili GB) za otvorene pakete. Za pre-paid tarife, na apsolutnu dozvoljenu količinu podataka u romingu utiče korišćenje poziva i SMS, tako da je poželjnije dati uopštene informacije o tome da se može primijeniti ograničenje koje proističe iz politike fer korišćenja u zavisnosti od potrošnje, kao i informacije o linku gdje korisnik može naći više relevantnih informacija. Dodatne informacije o kontrolnim mehanizmima itd. mogu se obezbijediti preko besplatno dostupne stranice ili web stranice.

110. Operatori se podstiču da uključe dodatne informacije, kao što su domaća naknade koja se primjenjuje na određenog korisnika u skladu sa važećim tarifnim planom, da li se za primanje poruka govorne pošte izvan regiona Zapadnog Balkana naplaćuje naknada (i koja) i tarifni intervali ako se razlikuju od rominga u regionu Zapadnog Balkana.

111. Korisnici imaju mogućnost da se odjave od primanja informacija o naknadama za regulisane usluge rominga, kao i pravo, u bilo kom trenutku i besplatno, da zahtijevaju od roming provajdera da im ove informacije ponovo pruži. BEREC napominje da će se od roming provajdera i dalje zahtijevati da pružaju određene informacije korisnicima rominga izvan regiona Zapadnog Balkana.

Kada treba obezbijediti osnovne informacije

112. Provajder je obavezan da pošalje korisniku osnovne personalizovane informacije o cijenama „bez nepotrebnog kašnjenja i besplatno“ kada se po prvi put konektuje na mrežu koja nije mreža njegovog domaćeg provajdera kada putuje u inostranstvo ili svaki put kada korisnik pređe granicu zemalja izvan regiona Zapadnog Balkana.

113. Na ovaj način se omogućava sa korisnici budu informisani o cijenama rominga prije nego što koriste usluge rominga. Nije potrebno slati nove informacije kada korisnik nastavlja da putuje u drugu državu u okviru regiona Zapadnog Balkana. Roming provajderi su dužni da obezbijede svim roming korisnicima pune informacije o primjenjivim cijenama rominga za pozive i SMS-ove kada pretplate započnu.

114. Roming provajderi su dužni, takođe, da obezbijede svojim korisnicima rominga ažuriranja koja se odnose na primjenjive roming naknade i cijene bez nepotrebnog kašnjenja svaki put kada dodje do izmjene. To znači da se potpune informacije o primjenjivim naknadama moraju pružiti prije nego što ugovor započne i svaki put kada roming provajder izvrši promjene svojih cijena u romingu, uključujući i to kada to zahtijeva nacionalni zakon.

115. Dodatno, informacije o usluzi prenosa podataka u romingu, što uključuje MMS, treba dostavljati svaki put kada se korisnik rominga konektuje na posjećenu mrežu i kada, po prvi put,

inicira uslugu prenosa podataka u toj posjećenoj državi, tj. kada korisnik nastavi putovanje iz jedne posjećene države u drugu, takve tarifne informacije moraju se ponovo poslati korisniku, osim ako su cijene iste. BEREC smatra da ova odredba zahtijeva samo obavještanje korisnika jednom kada korisnik uđe u drugu posjećenu zemlju. Prema Recitalu 73 Uredbe o romingu, provajderi rominga ne bi trebalo da naplaćuju korisniku rominga bilo koju regulisanu uslugu prenosa podataka u romingu, osim ako i dok korisnik rominga ne prihvati pružanje usluge.

116. Za korisnike laptopova sa donglovima ili sličnim uređajima, konekcija na posjećenu mrežu i iniciranje roming sesija prenosa podataka se odvija simultano. Domaća mreža može samo da kaže da je korisnik povezan na posjećenu mrežu kada započne roming sesija prenosa podataka. Iz tog razloga bi roming provajder trebao da pošalje jednu poruku da pruži sve potrebne informacije. Ovo bi se, na primjer, moglo pružiti besplatno na odredišnoj strani (koja prikazuje informacije o cijenama) koja se otvara kada je inicirana roming sesija prenosa podataka i prije nego se obavi bilo kakav prenos podataka (koji može biti naplaćen ili može biti uračunat u FUP).
117. Povezivanje sa posjećenom mrežom i iniciranje roming sesije prenosa podataka ne moraju biti simultani jer korisnik može koristiti usluge poziva i SMS, a usluge prenosa podataka da koriste kasnije, ako ih uopšte i koriste. U svim slučajevima, korisnici moraju biti obaviješteni čim se njihovi uređaji konektuju na posjećenu mrežu i nakon toga čim prvi put pokrenu uslugu prenosa podataka u romingu.
118. Ako se korisnik tokom posjete konektuje na drugu mrežu u istoj državi Zapadnog Balkana nema obaveze slanja dodatnih poruka.
119. Kada korisnik kontaktira svog domaćeg provajdera sa zahtjevom za detaljnijim informacijama, provajder treba da obezbijedi da informacije o cijenama poziva i SMS u romingu budu dostupne odmah korisniku, bez obzira na doba dana. Ako provajder koristi automatizovane mašine u cilju ispunjavanja navedene obaveze, treba da obezbijedi da korisnik može pristupiti zahtijevanim personalizovanim informacijama brzo i lako. Dodatno, svaki takav kontakt korisnika sa svojim provajderom, treba da bude besplatan.
120. Osim toga, ako se kontaktira putem SMS-a, bilo bi razumno da roming provajder svojim korisnicima pošalje detaljne podatke o cijenama, koji se odnose na govorne pozive, SMS i usluge prenosa podataka (uključujući MMS), gdje su detalji o naknadama kompleksni. U tom slučaju, roming provajder bi u svojoj SMS poruci trebao nevesti besplatni broj određen za pozive u cilju dobijanja dodatnih informacija. Pored toga, mogu se obezbijediti i besplatna odredišna stranica ili web stranica kojima se može pristupiti.
121. Korisnici bi trebali da budu u mogućnosti da nadgledaju, kontrolišu i daju saglasnost za sve troškove. Kada je u pitanju usluga prenosa podataka u romingu, provajderi su dužni da obezbijede da su njihovi korisnici adekvatno informisani o cijenama usluge prenosa podataka u romingu prije i nakon zaključenja ugovora na načine koji omogućavaju korisnicima da razumiju finansijske posljedice njihovog korišćenja i omogućavaju im da nadgledaju i kontrolišu svoje troškove za regulisane usluge prenosa podataka u romingu. BEREC smatra da svakih 12 mjeseci predstavlja razuman interval, ili neki kraći interval koji se odnosi na produženje ili reviziju ugovora. Uredba o romingu, takođe, predviđa da će, po potrebi, provajderi informisati svoje korisnike prije zaključenja ugovora, a nakon toga na redovnoj osnovi, o riziku od automatskog i nekontrolisanog korišćenja i downloada preko usluge prenosa podataka u romingu. Takođe, provajderi su dužni da objasne, besplatno i na jasan i lako razumljiv način, kako isključiti automatsku uslugu prenosa podataka u romingu u cilju izbjegavanja nekontrolisanog korišćenja usluge prenosa podataka u

romingu. Operatori mogu da ispune ove zahtjeve tako što će pružati jasne i lako dostupne informacije u svojim uslovima za pružanje usluga na svom wesite-u i/ili u drugoj literaturi.

b) Obavještenje o potrošnji u okviru FUP koje se odnosi na ograničenje količine podataka

122. U skladu sa Uredbom o romingu, roming provajder će poslati obavještenje korisniku rominga kada se u potpunosti potroši odgovarajuća količina podataka u romingu koja je određena primjenom FUP ili se dostigne bilo koji prag korišćenja koji je primijenjen. U obavještenju se mora navesti dodatna naknada koja će se primijeniti na bilo koje dodatno korišćenje regulisanih usluga prenosa podataka u romingu od strane korisnika rominga. Svaki korisnik treba da ima pravo da zahtijeva od roming provajdera da prestane da šalje takva obavještenja i ima pravo, u bilo koje vrijeme i besplatno, da zahtijeva od roming provajdera da ponovo pruži ovu uslugu.

c) Obavještavanje korisnika o dodatnim naknadama koje su bazirane na objektivnim indikatorima

123. Roming provajder će obavijestiti korisnika prije nego što primijeni dodatnu naknadu na osnovu objektivnih kriterijuma koji su navedeni u Pravilniku. Roming provajder je dužan da obavijesti korisnika u periodu upozorenja koji ne može biti kraći od dvije sedmice, a u odsustvu promjene u načinu korišćenja u okviru tog perioda, provajder može primijeniti dodatnu naknadu za bilo koje naknadno korišćenje nakon datuma upozorenja. Dodatna naknada treba da bude navedena u upozorenju. Ako se način korišćenja ne promijeni u periodu upozorenja, provajder može da primijeni dodatnu naknadu na bilo koje dalje korišćenje tokom i nakon perioda upozorenja, sa početkom nakon dana upozorenja, u skladu sa uslovima primjenjivog FUP-a i korisnik treba da bude informisan kada počinje primjena dodatne naknade. BEREC smatra da je dobra praksa da se ne naplaćuje dodatna naknada (u slučaju da se period naplate završava tokom perioda upozorenja) dok se ne završi period upozorenja i ako se ne uoči relevantna promjena u načinu korišćenja. Na ovaj način ne postoji potreba da operator refundira već obračunate dodatne naknade u slučaju da se način korišćenja od strane korisnika promijeni nakon izdavanja računa ili u slučaju spora između operatora i korisnika, koji se riješi u korist korisnika.
124. Nakon upozorenja roming provajdera, korisnik rominga može tražiti pojašnjenje ili osporiti zaključak roming provajdera da postoji rizik od zlonamjernog ili prekomjernog korišćenja usluga rominga van periodičnih putovanja, u skladu sa procedurama za žalbe koje se odnose na primjenu FUP-a koje je uspostavio roming provajder i preko bilo koje procedure za rješavanje sporova koja je ustanovljena. Takav mehanizam za žalbe i procedure za rješavanje sporova će dozvoliti korisniku rominga da pruži dokaze da ne koristi regulisane maloprodajne usluge rominga za druge svrhe osim periodičnih putovanja, kao odgovor na upozorenje od roming provajdera.
125. U skladu sa odredbama Pravilnika, kada rizik od zlonamjernog ili prekomjernog korišćenja proističe od neispunjavanja i preovlađujućeg domaćeg korišćenja i preovlađujućeg domaćeg prisustva tokom četvoromjesečnog perioda posmatranja, rješenje takve žalbe ili spora treba da uzme u obzir dodatne indikacije rizika koji proizilaze iz ukupnog ne-domaćeg prisustva ili korišćenja korisnika rominga. Na primjer, u slučaju kada ne-domaće prisustvo i korišćenje korisnika rominga neznatno premašuje 50% tokom perioda posmatranja, a korisnik rominga pruži značajne dokaze koji pokrivaju duži period, uključujući i budućnost, prebivalište u/ili stabilne veze sa državom provajdera rominga, moglo bi se procijeniti drugačije u odnosu na slučaj kada je korisnik rominga proveo značajno veći dio perioda posmatranja u inostranstvu i nije dostavio ili je dostavio veoma malo dodatnih dokaza.

126. U skladu sa poglavljem D (Smjernica 35) i E, dodatna naknada se može primijeniti na maloprodajne usluge rominga u vezi sa kojima je detektovan rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja.
127. BEREC napominje da se minimalni period upozorenja od dvije sedmice primjenjuje i kada se upozorenje zasniva na ostalim objektivnim indikatorima o kojima se govori u Smjernicama 36 do 39.
128. BEREC smatra da se promjena u obrascu korišćenja potrebna u periodu upozorenja, da bi se spriječilo da operator primijeni dodatnu naknadu, mora odnositi na uočeni rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja na osnovu koje je korisnik upozoren. BEREC generalno smatra za promjenu načina korišćenja ako korisnik ispunjava kriterijume preovlađujuće domaće korišćenje ili preovlađujuće domaće prisustvo s obzirom na period upozorenja od najmanje dvije sedmice.
129. U skladu sa odredbama Pravilnika, dodatna naknada na osnovu rizika od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja treba da prestane da se primjenjuje čim korišćenje korisnika više ne ukazuje na rizik na osnovu objektivnih indikatora. Operator je dužan da prestane da primjenjuje dodatne naknade čim je ispunjen bilo koji od kriterijuma prevalencije (prisustvo ili potrošnja). Da bi ustanovio takvu promjenu u načinu korišćenja i da bi operator bio siguran da postoji jasna indikacija da ne postoji rizik od zloupotrebe ili prekomjernog korišćenja nakon perioda upozorenja, operator treba da nastavi da prati potrošnju i prisustvo korisnika na isti način kao i prije upozorenja.

d) Finansijska ili ograničenja količine za korišćenje usluge prenosa podataka u romingu

130. U skladu sa Uredbom o romingu od roming provajdera se zahtijeva za obezbijede svojim korisnicima jedan ili više finansijskih ili količinskih ograničenja na korišćenje usluge prenosa podataka u romingu tokom dogovorenog određenog perioda, uz saglasnost korisnika da nastavi korišćenje ("*cut-off* mehanizam"). Ovo ima za cilj da omogući korisnicima da izbjegnu iznose računa koji su veći od predviđenih ili očekivanih. Pojam "korisnik" nije definisan Uredbom. BEREC smatra da provajderi mogu to tumačiti kao ugovornu stranu ili pojedinačnog korisnika SIM-a (koji možda nije isto lice u slučaju poslovnih ili porodičnih ugovora, na primjer). Provajderi su obavezni da jasno objasne (npr. u ugovoru, na website-u i na druge odgovarajuće načine) na koga se primjenjuje *cut-off* ograničenje, tj. na ugovornu stranu ili pojedinačne korisnike SIM kartica.
131. Primjena RLAH-a će minimizirati rizik od šoka zbog iznosa računa (bill-shock) za većinu korisnika rominga u regionu Zapadnog Balkana. Korisnici koji unaprijed plate fiksnu, prethodno definisanu jednokratnu naknadu za jednokratno trajanje, nakon koje se usluga prenosa podataka završava ukoliko i sve dok korisnici ne daju svoju izričitu saglasnost za nastavak korišćenja usluge prenosa podataka, su automatski zaštićeni od šoka zbog iznosa računa i u svojoj državi i u inostranstvu, pa nema potrebe za njih praviti posebne aranžmane. Ovo ispunjava namjeru politike koja stoji iza *cut-off* ograničenja, jer korisnici nijesu u mogućnosti da potroše više nego što su pristali pre započinjanja konekcije, što im daje kontrolu.
132. BEREC smatra da su sljedeći slučajevi pogodni za primjenu *cut-off* ograničenja:
- korišćenje post-paid i pre-paid roming tarifa koje se mjere u i izvan regiona Zapadnog Balkana;
 - kada se primjenjuje dodatna naknada na domaće cijene u skladu sa poglavljem E.
133. BEREC smatra dobrom praksom obavješćavanje korisnika kada dostignu ograničenje domaćeg paketa. Ovo obavješćenje takođe treba dati korisniku kada dostigne podrazumijevano ograničenje tokom rominga.

134. Provajderi rominga su dužni da automatski primjene uobičajeno finansijsko ograničenje ili uobičajeno ograničenje količine saobraćaja na sve korisnike koji već nijesu izabrali određeno drugačije ograničenje. Smatra se dobrom praksom da provajderi objasne, na svom website-u i u drugoj literaturi ili na drugi način, kako će funkcionisati *cut-off* mehanizam, uključujući i način na koji se daje pristanak na korišćenje koje premašuje ograničenje ako se želi, i šta će se dogoditi sa bilo kojim podacima tokom downloada ako korisnik ne želi da nastavi da koristi kada se dostigne ograničenje. BEREC smatra dobrom praksom da se korisnicima koji su trajno isključili *cut-off* ograničenje redovno pružaju informacije o njihovoj potrošnji kako bi ih spriječili od šokova zbog iznosa računa.
135. Uobičajeno finansijsko ograničenje treba da postoji, ali čiji iznos ne može da bude veći od 50 € neplaćenih troškova po mjesečnom obračunskom periodu (bez PDV-a). Uobičajeno ograničenje količine treba da odgovara odgovarajućem finansijskom ograničenju koje ne prelazi 50 € neplaćenih troškova po mjesečnom obračunskom periodu (bez PDV-a), što bi trebalo automatski da se osvježi svaki obračunski period. Za uobičajeno finansijsko ograničenje, provajderi treba da unaprijed obavijeste korisnika o odgovarajućem količinskom ograničenju. Treba napomenuti da se ograničenje odnosi na akumulirane troškove po određenom periodu, a ne po sesiji prenosa podataka.
136. BEREC razumije da se „mjesečni obračunski period“ može odnositi na kalendarski mjesec ili drugi naznačeni mjesečni period u kome se usluga naplaćuje.
137. Ovo finansijsko ograničenje od 50 €, bez PDV-a za neplaćene troškove po mjesečnom obračunskom periodu, provajder rominga treba kumulativno da izračuna u slučaju da korisnik rominga putuje nekoliko puta u istom periodu i potencijalno u različite zemlje, uključujući zemlje van regiona Zapadnog Balkana.
138. BEREC razumije da su evropske institucije namjeravale da finansijsko ili količinsko ograničenje treba da budu dostupne korisnicima i sa post-paid i sa pre-paid tarifama.
139. Dodatno, provajderi mogu staviti na raspolaganje jedno ili više drugih, viših ili nižih, finansijskih ili količinskih ograničenja za druge određene periode korišćenja (tj. ne nužno mjesečno, na primjer može se ponuditi dnevno ili nedjeljno ograničenje); opet pod uslovom da je korisnik unaprijed obaviješten o odgovarajućoj količini ili o finansijskom iznosu, respektivno.
140. BEREC naglašava da je MMS usluga sadržana u definiciji „regulisane usluge prenosa podataka u romingu“ u skladu Uredbom o romingu i nije izričito izuzeta iz djelokruga Uredbe o roamingu, kada je predviđena kao usluga koja se mjeri. Provajderi treba da osiguraju da korisnici budu informisani o načinu na koji se MMS usluga naplaćuje i kako se kontroliše potrošnja za nju.
141. Kada se primjenjuje finansijsko ili količinsko ograničenje, Uredba o romingu zahtijeva da provajderi pošalju korisniku upozorenje kada potroše 80% tog ograničenja. Opšti cilj ograničenja je da omogući korisnicima da nadgledaju i kontrolišu svoje troškove. BEREC razumije da vrsta mobilnog uređaja, usluga prenosa podataka i sadržaj mogu uticati na brzinu kojom se obavještenje može poslati i na brzinu kojom korisnik može da ga primi i reaguje na njega. BEREC smatra da provajderi treba da omoguće slanje obavještenja tako da korisnik ima vremena da iskoristi obavještenje za donošenje informisane odluke o svojim troškovima prije dostizanja konačnog ograničenja. U slučajevima kada postoji odstupanje od 80%, provajderi treba da traže, kao stvar dobre prakse, da obezbijede da korisnici dobiju poruku prije nego što dostignu 80% svog limita, a ne poslije toga.

142. Iako Uredba o romingu ne propisuje kako upozorenje treba da bude poslato na uređaj korisnika, ono mora biti „odgovarajuće“, na primjer SMS porukom, e-poštom ili pop-up prozorom na računaru. BEREC smatra da korisnicima treba obezbijediti sredstva koja će maksimizirati njihove šanse da prime upozorenje i da mogu da djeluju po njemu ako žele da nastave da koriste uslugu prenosa podataka nakon ograničenja imajući u vidu uređaj i vrstu usluge prenosa podataka koja se koristi.
143. BEREC očekuje da će provajderi željeti da pruže informacije korisnicima o tome kako da nastave da koriste usluge prenosa podataka kada se pošalje upozorenje od 80% kako bi korisnici imali više vremena da planiraju i kontrolišu njihovo korišćenje i troškove. Provajderi mogu takođe htjeti da naznače šta će se dogoditi sa bilo kojim podacima tokom downloada kada istekne vremensko ograničenje, ako korisnik ne želi da nastavi da koristi dalje. Ako korisnik odluči da odobri korišćenje usluge prenosa podataka nakon finansijskog ili količinskog ograničenja, kao odgovor na upozorenje od 80%, originalno ograničenje će biti suspendovano i više nije relevantno slati upozorenje na kraju originalnog ograničenja za primjenjivi određeni period naplate. BEREC smatra da je saglasnost korisnika data samo za navedeni obračunski period.
144. Korisnici mogu da zahtijevaju besplatno da njihov provajder prestane da šalje takva upozorenja, ili da počne ponovo da ih šalje.
145. Kada se dostigne dogovoreno finansijsko ili količinsko ograničenje, provajder je dužan da pošalje novo obavještenje na mobilni uređaj korisnika. Obavještenje treba da naznači kako da se nastavi korišćenje usluge prenosa podataka, ako korisnik to želi, i troškove dodatne količine podataka potrošene u navedenom obračunskom periodu. Ako korisnik ne odgovori kako je naznačeno, provajder mora odmah „prestati da pruža i da naplaćuje od korisnika rominga regulisane usluge prenosa podataka u romingu, osim ako i dok korisnik ne zatraži nastavak ili obnavljanje pružanja tih usluga“ za navedeni obračunski period.
146. Neki provajderi izrazili su zabrinutost da ova odredba od njih zahtijeva da suspenduju sve usluge prenosa podataka u romingu za datog korisnika. Tada bi se od korisnika zahtijevalo da kontaktira korisničku službu i zatraži ponovno omogućavanje usluge prenosa podataka u romingu, što bi moglo potrajati kratko ili značajno vrijeme za obradu. Svi podaci u procesu downloada ili uploada kada se dostigne ograničenje biće izgubljeni. BEREC smatra da namjera politike nije da se usluge prenosa podataka u roamingu suspenduju ili da korisnici treba da uđu u težak ili dugotrajan postupak da bi nastavili da koriste usluge prenosa podataka u romingu.
147. U svim slučajevima, naplata bi trebala da se prekine kada se dostigne ograničenje, osim ako korisnik nije blagovremeno odgovorio da ne želi da se *cut-off* aktivira. U vezi sa konekcijom za prenos podataka, BEREC podstiče provajdere da, kada je to moguće, to održavaju u razumnom periodu nakon dostizanja ograničenja, da daju većini korisnika dovoljno vremena da prime i odgovore na obavještenje, na primjer suspendovanjem konekcije ili značajnim usporavanjem brzine. U zavisnosti od vrste uređaja, usluge prenosa podataka i sadržaja, može doći do kašnjenja u odgovoru korisnika, posebno kada način slanja obavještenja ne prekida samu sesiju prenosa podataka, na primjer kada se SMS pošalje na mobilni uređaj, za razliku od *pop-up* prozora. Ako korisnik naznači da ne želi da nastavi sesiju podataka ili ostane tih tokom „razumnog perioda“ za odgovor, BEREC ohrabruje operatore da omoguće svako naknadno povezivanje u najvećoj mogućoj meri, nakon što korisnik da saglasnost za nastavak korišćenja. BEREC takođe, očekuje da će provajderi uložiti tehnički izvodljive napore da sačuvaju sve podatke koji su bili u toku downloada u razumnom periodu nakon dostizanja ograničenja, kako bi omogućili korisniku da nastavi download.

148. Na kraju, Recital 88 Uredbe o romingu navodi da gore navedene mjere treba posmatrati kao „minimalne mjere zaštite za korisnike u romingu“ i ne spriječavaju provajdere da ponude dodatne mjere za transparentnost i kontrolu računa kao što su *flat-rate* ponude ili informacije o potrošnji sluge prenosa podataka u realnom vremenu, što podstiče i BEREC.

I. Zadaci Agencije koji se odnose na FUP/rješavanje sporova

149. U skladu sa odredbama Pravilnika, roming provajder je dužan da prijavi svaki FUP Agenciji. Roming provajder je dužan da dostavi potpune informacije o FUP-u Agenciji prije njegove implementacije ili, najkasnije, kada FUP počne da se primjenjuje. BEREC smatra da ova obaveza ne znači da NRA treba da formalno odobri FUP u smislu prethodne autorizacije formalnom odlukom. Međutim, BEREC smatra da odredbe koje se odnose na nadzor i izvršenje koje su navedene u Uredbi o romingu ne dovode u pitanje prethodno pomenuto. Zbog toga, Agencija može provjeriti da li je prijavljeni FUP u skladu sa odredbama Pravilnika. U skladu sa tim, Agencija može nametnuti mjere i intervenisati na svoju inicijativu kako bi se obezbijedila usaglašenost sa Pravilnikom. Ukoliko Agencija utvrdi da je došlo do kršenja obaveza koje su navedene u Odluci i Pravilniku, ima pravo da zahtijeva trenutno otklanjanje tog kršenja.
150. Što se tiče obavješćavanja Agencije o organizovanoj preprodaji i mjerama koje treba preduzeti u skladu sa Pravilnikom, roming provajder je dužan da istovremeno dostavi i dokaze o organizovanoj preprodaji i mjere koje roming provajder preduzima. U slučajevima kada roming provajder utvrdi da se takva zloupotreba dešava, dostaviće obavješćenje Agenciji sa dokazima koji karakterišu predmetnu sistematsku zloupotrebu i preduzetim mjerama da bi se obezbijedilo poštovanje svih uslova osnovnog ugovora najkasnije u vrijeme kada se takve mjere preduzimaju. BEREC smatra da mogu postojati pojedinačni slučajevi koji mogu zahtijevati detaljnu analizu od strane relevantne NRA.
151. Što se tiče postupka rješavanja sporova, Uredba o romingu daje korisniku pravo da koristi transparentnu, jednostavnu, poštenu i brzu vansudsku proceduru za rješavanje sporova koja je uspostavljena u državi roming provajdera. U skladu sa odredbama Pravilnika, kao dio ovih postupaka, korisnik rominga ima priliku da pruži dokaze koji osporavaju bilo koji nalaz roming provajdera o zloupotrebi ili prekomjernom korišćenju regulisanih maloprodajnih usluga rominga u svrhe koje nijesu periodična putovanja nakon čega je poslao upozorenje korisniku rominga. BEREC smatra da bi bila najbolja praksa da roming provajder ne primjenjuje efektivno dodatne naknade (npr. Uključivanjem naknada u mjesečni račun) prema korisniku koji je pokrenuo žalbu ili spor, sve dok se ne riješi.

J. Obračunski intervali

152. Odlukom o romingu su određeni maksimalni obračunski intervali za regulisane veleprodajne i maloprodajne pozive u romingu i za usluge prenosa podataka u romingu.
153. Član 6e (1) stav 3 Uredbe o romingu možda nije jasan da li će se obračunski intervali po-sekundi i po-kilobajtu (respektivno, za govorne pozive i usluge prenosa podataka) primjenjivati i na komponentu domaće maloprodajne cijene i na dodatnu naknadu u romingu ili samo na dodatnu naknadu u romingu. Namjera Uredbe o romingu je da imamo iste cijene za roming usluge i za domaće maloprodajne usluge. Međutim, primjenom regulisanog obračunskog intervala na komponentu domaće cijene roming tarife može primorati operatore da primijene različite obračunske intervale za maloprodajne usluge rominga i domaće maloprodajne usluge. Stoga BEREC smatra da operatorima treba dozvoliti da primijene obračunske intervale koji su navedeni

u članu 6e (1) stav 3 Uredbe o romingu samo na dodatne naknade u romingu za postizanje RLAH cijena. Ipak, operatori mogu, takođe, da primijene iste obračunske intervale na domaću komponentu kao cijenu za maloprodajne usluge rominga.

154. Slično, operatori mogu da odluče da primijene obračunske intervale u skladu sa Članom 6e (1) stav 3 Uredbe o romingu, takođe, na domaću komponentu cijene za maloprodajne usluge rominga, čak i ako se ne primjenjuju dodatne naknade.

155. SMS treba da se naplaćuju po poruci na veleprodajnom i maloprodajnom nivou. U skladu sa članom 11 i Recital 70 Uredbe o romingu, usluga SMS poruka u romingu treba da ima iste tehničke parametre kao domaće SMS poruke.

K. Održivost

156. U skladu sa odredbama Pravilnika, u određenim i izuzetnim okolnostima, u cilju obezbjeđenja održivosti svog domaćeg modela naplate, roming provajder može da zatraži odobrenje za primjenu dodatne naknade. Pravilnikom su utvrđena detaljna pravila o metodologiji za procjenu održivosti ukidanja maloprodajnih dodatnih naknada za roming kao i o zahtjevu koji treba da podnese roming provajder za potrebe te procjene.

a) Rokovi

157. Kako bi Agencija bila u mogućnosti da da odobrenje za primjenu dodatnih naknada u romingu već prvog dana ukidanja maloprodajnih dodatnih naknada u romingu od 01.07.2021. godine, roming provajder treba da informiše Agenciju unaprijed i da dostavi neophodne informacije Agenciji prije tog datuma. Kako bi se izbjegao rizik da se ne odobre dodatne naknade za održivost od 01.07.2021. godine, prva prijava treba da uključi sve neophodne podatke i treba da bude dostavljena Agenciji najmanje mjesec dana prije 01.07.2021. godine. U slučaju da Agencija, nakon razmatranja dostavljenih informacija, dođe do zaključka da može odobriti primjenu dodatnih naknada, obavijestiće o tome operatora.

158. Uzimajući u obzir da je primjena dodatne naknade predviđena samo nakon 01.07.2021. godine, najraniji datum kada Agencija može dati odobrenje za njihovu primjenu je 01.07.2021. godine.

159. Dodatne naknade za održivost treba da se odobravaju na period od 12 mjeseci. Da bi obnovio ovlaštenje, roming provajder je dužan da ažurira informacije i dostavi ih Agenciji svakih 12 mjeseci. Agencija će odobriti dodatne naknade u roku od jednog mjeseca od prijema zahtjeva, osim ako zahtjev nije očigledno neosnovan ili pruža nedovoljne informacije, u tom slučaju će Agencija donijeti konačnu odluku u narednom periodu od dva mjeseca. Tokom ovog perioda, Agencija će pružiti roming provajderu mogućnost da bude saslušan i treba da donese konačnu odluku kojom odobrava, mijenja ili odbija dodatnu naknadu koju je predložio roming provajder.

160. U slučaju odobrenja, operatori koji žele da primijene dodatne naknade trebalo bi da se pridržavaju pravila o transparentnosti (tj. Napredno objavljivanje promjena cijena, ugovorna pitanja koja zahtijevaju vanredno pravo na raskid ugovora) na nacionalnom nivou.

b) Zahtjevi za podnošenje zahtjeva za izuzeće

161. Operator koji podnosi zahtjev za odobrenje za primjenu dodatnih naknada u romingu dužan je da preda svoju procijenjenu maloprodajnu neto maržu za roming za period od 12 mjeseci počev

najranije od 01.07.2021. godine. Njegova projektovana maloprodajna neto marža za roming, u slučaju da bude negativna, uporediće se sa projektovanom maržom mobilnih usluga. U slučaju da je apsolutna vrijednost maloprodajne neto marže u romingu jednaka 3% ili više marže mobilnih usluga, Agencija će ispitati specifične okolnosti navedene u Pravilniku kako bi zaključila da li treba odobriti dodatne naknade na regulisane usluge rominga. Prema definiciji iz člana 2 Pravilnika, marža mobilnih usluga znači znači dobit, prije kamata, poreza i amortizacije, od prodaje mobilnih usluga koje nijesu maloprodajne usluge rominga. U slučaju operatora koji nude i maloprodajne i veleprodajne mobilne usluge, prihodi i troškovi i za maloprodajne i za veleprodajne usluge moraju biti obuhvaćeni procjenom marže za mobilne usluge (da bi se izbjegla sumnja, oni treba da isključe maloprodajne roming usluge).

162. Maloprodajna neto marža u romingu je iznos koji ostaje nakon što se troškovi pružanja regulisanih maloprodajnih usluga rominga oduzmu od prihoda od pružanja takvih usluga. Troškovi i prihodi treba da se utvrde u skladu sa odredbama Pravilnika. U skladu sa odredbama Pravilnika, svi podaci o troškovima i prihodima podnosioca zahtjeva zasnivaju se na finansijskim računima, koji će biti dostupni Agenciji i mogu se prilagoditi prema procjeni obima u skladu sa Pravilnikom. Tamo gdje su projektovani troškovi, odstupanja od brojeva koja proističu iz prošlih finansijskih računa uzeće se u obzir samo ako se potkrijepe dokazima o finansijskim obavezama za period obuhvaćen projekcijama. Za određivanje maloprodajne neto marže u romingu, prihodi i troškovi treba da se procijene u odnosu na sve regulisane maloprodajne usluge rominga, a ne samo na nekoliko odabranih tarifa. Podnosilac zahtjeva će dostaviti sve neophodne stvarne i projektovane podatke koje je koristio za određivanje projektovane marže mobilnih usluga i ukupnih stvarnih i projektovanih troškova i prihoda od pružanja regulisanih usluga rominga tokom relevantnog perioda (stvarni i predviđeni 12-mjesečni period za koji prijava se podnosi).

163. Što se tiče stvarnih podataka, pošto je uobičajena praksa među mobilnim operatorima da objavljuju finansijske informacije svakog kvartala, možda bi bilo prikladnije da se stvarni podaci o troškovima i prihodima dostavljaju za period od 12 mjeseci koji se završava u jednom od četiri kvartala godine. Na primjer, ako se zahtjev podnosi u maju 2021. godine, treba dostaviti stvarne podatke za period od 01.04.2020. do 31.03.2021. godine, ako su dostupni. Ako stvarni podaci za period od 01.04.2020. do 31.03.2021. godine nijesu dostupni, tada je potrebno dostaviti stvarne podatke za period od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine. Isto važi i ako stvarni podaci za period od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine ili za najnoviji period nijesu dostupni. U slučaju da se rok za ispitivanje zahtjeva produži za dva mjeseca, u skladu sa odredbama Pravilnika, a u međuvremenu postanu dostupni noviji stvarni podaci, podnosilac zahtjeva može u svoju prijavu uključiti ove dodatne stvarne podatke. Što se tiče projektovanih podataka, podnosilac zahtjeva treba da dostavi, pored rezultata svoje projekcije, ulaze koji se koriste za izvođenje takvih projekcija i detalje njegove metodologije projekcije. BEREC je pripremio spisak stavki koje bi NRA mogle zatražiti da se razmotre prilikom ispitivanja održivosti domaćeg modela naplate:

- Može se predvidjeti obrazac Aneksa I (ukoliko bi bilo potrebno da šablon izmijeni NRA), koji bi podnosilac zahtjeva popunio u skladu sa tim. Šablon pokriva sljedeće stvarne i projektovane podatke/informacije:
 - izlaz formula koje su navedene u Aneksu II Pravilnika;
 - podaci koji se koriste za izračunavanje formula sadržanih u Aneksu II Pravilnika;
 - troškovi predviđeni odredbama Pravilnika;
 - prihodi prema odredbama Pravilnika;
 - izračunavanje maloprodajne neto marže u romingu na osnovu prethodnih kalkulacija troškova i prihoda;
 - izračunavanje marže mobilnih usluga (EBITDA);
 - dodatne informacije prema Pravilniku.

- Za svaku projekciju (tj. Svaki red u šablonima) detalje o korišćenoj metodologiji projekcije, pozivajući se na dokaz o finansijskoj obavezi (ako je potrebno).
- Bilansi glavne knjige koji pokrivaju transakcije tokom „aktuelnog“ perioda, uključujući alokaciju iznosa u finansijskim računima prema mjestima troškova podnosioca zahtjeva (tj. djelovima organizacije kojima se troškovi pripisuju u računovodstvene svrhe).
- Detalji o vezi/raspodjeli između brojeva u finansijskim računima i podataka u šablonima.

164. NRA takođe može da zahtijeva od podnosioca zahtjeva knjigovodstvenu izjavu da su podaci tačno izvučeni iz njegovih poslovnih sistema i da je metodologija za projekcije dosljedno i tačno ispoštovana.

165. Prema definiciji u članu 2 Pravilnika, EBITDA za mobilne usluge treba izračunati zanemarujući troškove i prihode od maloprodajnih usluga rominga. U slučaju kada operator naiđe na poteškoće u izračunavanju marže za mobilne usluge (tj. EBITDA), može razmotriti o oduzimanju izračunate maloprodajne neto marže u romingu prema odredbama Pravilnika od EBITDA-e svih mobilnih usluga koje pruža operator kao dobar proxy za maržu mobilnih usluga. Prilikom ovog obračuna, podnosilac zahtjeva ne bi trebalo da procijeni EBITDA mobilnih usluga na takav način koji bi rezultirao zaobilaženjem metodologije opisane u odredbama Pravilnika za procjenu troškova i prihoda (i na kraju neto marže) roming usluga.

166. Uzimajući u obzir Smjernicu 175, podnosilac zahtjeva takođe treba da dostavi informacije o visini i raspodjeli dodatnih naknada rominga koje predlaže da primijeni kako bi osigurao održivost svog domaćeg modela naplate uzimajući u obzir činjenicu da nivo dodatnih naknada ne prevazilaze povraćaj troškova.

c) Procjena zahtjeva

167. Da bi osigurao održivost svog domaćeg modela naplate, Agencija može zaključiti da podnosilac zahtjeva nije u mogućnosti da povрати svoje troškove pružanja regulisanih maloprodajnih usluga rominga, što bi imalo za posljedicu da bi bila ugrožena održivost njegovog domaćeg modela naplate, samo tamo gdje je negativna maloprodajna neto marža u romingu podnosioca zahtjeva ekvivalentna 3% ili više njegove marže mobilnih usluga shodno odredbama Pravilnika ili u slučaju negativne marže mobilne usluge.

168. Maloprodajna neto marža u romingu predstavlja iznos koji ostaje nakon što se troškovi pružanja regulisanih maloprodajnih usluga u romingu oduzmu od prihoda od pružanja takvih usluga primjenom pristupa opisanog u Pravilniku. S tim u vezi, Agencija je dužna da preispita pristup koji se koristi u zahtjevu za određivanje maloprodajne neto marže u romingu kako bi se obezbijedila usaglašenost sa metodologijom za utvrđivanje troškova i prihoda, kako je utvrđeno u Pravilniku.

169. Ukoliko apsolutna vrijednost maloprodajne neto marže u romingu bude jednaka 3% ili više marže mobilnih usluga, Agencija može odbiti dodatne naknade ako u određenim okolnostima postoje dokazi o održivom domaćem modelu naplate. Takve okolnosti uključuju situacije opisane u Pravilniku.

170. Prvo, Agencija bi trebalo da ispita da li je podnosilac zahtjeva dio grupe, a pristup koji se koristi u njegovom zahtjevu sugerise da postoje interne transferne cijene i/u druge podružnice grupe u drugim državama, posebno s obzirom na značajan disbalans veleprodajnih naknada za roming koje se primjenjuju unutar grupe. U takvim slučajevima Agencija može zaključiti da je udio troškova koji se pripisuju podnosiocu zahtjeva nesrazmjerno veliki (u poređenju sa drugim zavisnim

kompanijama grupe) i Agencija može odbiti da odobri mogućnost primjene dodatnih naknada za održivost. Drugo, Agencija bi trebala da ispita stepen konkurencije na domaćim tržištima kako bi procijenila da li je nivo profitne marže takav da kompanije na domaćem tržištu imaju veću vjerovatnoću da apsorbuju negativnu maloprodajnu maržu u romingu nego da povećaju domaće cijene. Treće, Agencija će obezbijediti da sve pretpostavke koje su navedene u zahtjevu ne prelaze ono što je neophodno za ispunjavanje uslova FUP-a utvrđenih u Pravilniku. Kako uslovi FUP-a mogu ograničiti gubitke podnosioca zahtjeva, zahtjev operatora ne može svoje gubitke u romingu utemeljiti na izdašnjem FUP-u (npr. Nudeći neograničen roming podataka i/ili ne tražeći dokaz o stabilnim vezama) od onoga što je neophodno da bi se ispunili uslovi FUP-a u Pravilniku. U takvim slučajevima, Agencija će odbiti dodatnu naknadu.

d) Nivo i distribucija dodatnih naknada kako bi se obezbijedila održivost RLAH

171. Prilikom odobravanja dodatnih naknada na regulisane usluge rominga, konačnom odlukom Agencije utvrdiće se iznos utvrđene negativne maloprodajne marže za roming koji se može povratiti primjenom maloprodajne dodatne naknade za usluge rominga koje se pružaju u regionu Zapadnog Balkana. Ako Agencija odobri primjenu dodatnih naknada, provajderi rominga mogu primijeniti dodatne naknade na mobilne maloprodajne roming usluge u periodu od 12 meseci, osim ako Agencija ne zahtijeva izmjene dodatnih naknada u skladu sa Uredbom o romingu.
172. Član 11 Pravilnika predviđa da dodatna naknada treba da bude u skladu sa pretpostavkama o roming saobraćaju na kojima se zasniva procjena zahtjeva i treba da bude određena u skladu s načelima iz člana 3 Zakona o elektronskim komunikacijama.
173. Pored toga, Recital 23 Uredbe o roamingu predviđa da bi provajderi rominga, po odobrenju Agencije, mogli da primjenjuju dodatnu naknadu na regulisane maloprodajne usluge rominga samo u onoj mjeri u kojoj je potrebno da povrate sve relevantne troškove pružanja takvih usluga. U ovom redu, Uredba o roamingu i Recital 34 Implementacione uredbe navode da će se dodatne naknade primjenjivati samo u onoj mjeri u kojoj je potrebno da se nadoknade troškovi pružanja regulisanih maloprodajnih usluga roaminga s obzirom na primjenljive maksimalne veleprodajne naknade. BEREC navodi da su troškovi provajdera rominga za obezbjeđivanje veleprodajnog pristupa u romingu ograničeni maksimalnim veleprodajnim naknadama za odgovarajuće komponente veleprodajnog pristupa, a NRA bi to trebalo da uzmu u obzir prilikom razmatranja zahtjeva za primjenu dodatnih naknada za održivost. Međutim, prema mišljenju BEREC-a, podnosilac zahtjeva može pravilno da potkrijepi činjenicu da takve dodatne naknade u principu ne moraju biti strogo ograničene na maksimalne veleprodajne naknade kako bi mogli da povrate troškove pružanja regulisanih maloprodajnih usluga rominga. Na primjer, ovo može biti slučaj sa MVNO-ima koji mogu imati dodatne troškove za usluge pružanja maloprodajnih usluga rominga i prema Uredbi o romingu mogu se naplaćivati po fer i razumnim cijenama iznad veleprodajnih naknada za roming utvrđenih u Uredbi o romingu. Uprkos tome, BEREC smatra da odobrenje dodatnih naknada viših od važećih veleprodajnih naknada od strane NRA-a treba da bude predmet uskog tumačenja i da bi NRA trebali strogo da procijene da li je provajder rominga ispunio svoj teret dokazivanja opravdavajući potrebu za takvim dodatnim naknadama u svojoj prijavi.
174. Prilikom procjene nivoa dodatne naknade za održivost, NRA će obezbijediti da nivo dodatne naknade ne prelazi ono što je neophodno za povraćaj troškova. Pritom će uzeti u obzir svaki FUP koji implementira operator i potencijalne količine koje prevazilaze FUP (i koje će rezultirati dodatnim naknadama). Međutim, provajderima rominga nije dozvoljeno da naplaćuju dodatnu naknadu za održivost pored dodatnih naknada prema članu 6e Uredbe o romingu. U izuzetnim slučajevima kada su dodatne naknade za održivost veće od dodatnih naknada prema članu 6e Uredbe o romingu (tj. dodatne naknade za prekoračenje bilo kojeg FUP-a), dodatne naknade za

održivost mogu se primijeniti kada se premaši FUP (umjesto dodatne naknade prema članu 6e Uredbe o romingu). U svakom slučaju, prilikom odobravanja dodatnih naknada za održivost, NRA će osigurati da nivo dodatnih naknada (i unutar i nakon potrošnje količine FUP-a) ne prelazi povraćaj troškova.

175. Sa stanovišta BEREC-a, Recital 34 Implementacione uredbe daje smjernice o raspodjeli dodatnih naknada za održivost. Kao dio svog zahtjeva, sam provajder rominga je dužan da pokaže da predložene dodatne naknade u romingu čine da njegov domaći model naplate ostane održiv, a da istovremeno ne prelazi ono što je neophodno za povraćaj troškova. Prema tome, operator treba da predloži na koje regulisane usluge rominga (odlazni ili dolazni pozivi, odlazne SMS, usluge prenosa podataka) ili tarife (sve tarife, određene tarife itd.) dodatne naknade treba primijeniti. S obzirom na to da ga relevantna NRA odobrava, provajder rominga treba da uzme u obzir distributivne uticaje predloženih dodatnih naknada u romingu na krajnje korisnike. Provajder rominga koji podnosi zahtjev treba da potpuno obrazloži dodatne naknade koje se značajno razlikuju između tarifa. Dodatne naknade za održivost mogu se primjenjivati od početka korišćenja mobilnih usluga tokom rominga, počev od prvog minuta, SMS poruke ili korišćenih MB.

L. Naknade za poruke govorne pošte i za dolazne SMS poruke

176. U skladu sa Odlukom o roamingu zabranjene su naknade (uključujući i bilo koje dodatne naknade) za poruke govorne pošte koje drugi pozivalac ostavlja u poštansko sanduče mreže korisnika rominga, kao i naknade za regulisane dolazne SMS poruke.
177. Matičnom operatoru nije zabranjeno da naplati „druge primjenljive naknade govorne pošte“, na primjer kada korisnik rominga presluša poruku koja je ostala u poštanskom sandučetu njegove mreže. Prenos bilo koje poruke govorne pošte koja je ostala u ne-mrežnom poštanskom sandučetu do mrežnog sandučeta roming korisnika, na primjer ako korisnik koristi personalnu numeraciju, treba smatrati uslugom koja je drugačija od usluge opisane u članu 6e Uredbe o romingu.

M. Nenamjerni roming

178. Nenamjerni roming se dešava kada signal sa mobilnog uređaja preuzme druga mreža, bez radnje pretplatnika. MNO bi trebalo da preduzmu korake za smanjenje štete korisniku koja nastaje zbog kršenja FUP ograničenja ili indikatora zbog nenamjernog rominga. Ovi koraci mogu uključivati prekograničnu koordinaciju nivoa snage, maske emisije i osjetljivosti prijemnika. Prepoznajući da radio signali ne poštuju kopnene granice, i u slučaju da tehničke mjere same ne mogu ublažiti efekte nenamjernog rominga, posebno u pograničnim oblastima, tada MNO mogu razmotriti i primjenu posebnih tarifa ili mehanizama zabrane koje određuje operator, za one pretplatnike koji žive u blizini graničnih područja i/ili SMS obavještenja, ili pristanak koji se može dati preko izbora menija uređaja, prije nego što se dozvoli roming za one pretplatnike na koje to utiče. U svakom slučaju, mobilni operatori treba da obavijeste svoje korisnike o mjerama za sprječavanje nenamjernog rominga (npr. manuelni izbor operatora kada uređaj koriste u blizini granice).

N. Usluge sa dodatnom vrijednošću

179. BEREC smatra da je usluga sa dodatnom vrijednošću usluga sa dodatnom naplatom (PRS – *premium rate service*) u kontekstu Uredbe o romingu gdje je naknada za poziv, ili SMS ili uslugu prenosa podataka dio paketa određene usluge koja se kupuje, npr. melodija zvona, a ta cijena paketa se potpuno fakturiše i plaća roming provajderu korisnika rominga.

180. Prema Recitalu 43 Uredbe o romingu, Uredba o romingu se ne primjenjuje na cjelokupnu tarifu koja se naplaćuje za pružanje PRS-a, već samo na komponentu tarife koja odgovara konekciji na takve usluge. Ovo bi omogućilo primjenu naknada utvrđenih u članovima 6 (a), 6 (b), 6 (c) ili članu 6e Uredbe o romingu za govorne pozive, SMS i usluge prenosa podataka koji su ograničeni samo na konekciju sa PRS-om, a ne odnose se na uslugu samog provajdera sadržaja. Ako nude PRS usluge, operatori su dužni da obezbijede da korisnici budu informisani o načinu tarifiranja, naplate i kontrole ukupne potrošnje za PRS.
181. Za pozive prema bilo kojim drugim uslugama sa dodatnom vrijednošću, npr. tamo gdje je napredna funkcionalnost dodata telefonskoj usluzi, ali gdje ne postoji podijeljena naknada između konekcije na uslugu i određene usluge, BEREC smatra da se primjenjuju naknade utvrđene u članovima 6 (a), 6 (b), 6 (c) ili član 6e Uredbe o romingu. Primjeri takvih usluga sa dodatnom vrijednošću su funkcionalnosti poput upravljanja redovima ili funkcionalnost povratnog poziva.

O. Tarife bez usluga rominga

182. Agencija smatra da Odluka o romingu ne obavezuje operatore da nude usluge rominga u svojim tarifnim planovima. Međutim, prema Odluci o romingu, provajderi rominga ne mogu naplaćivati nikakvu opštu naknadu kako bi omogućili upotrebu terminalne opreme ili usluge u inostranstvu, odnosno provajderi neće nuditi opcije rominga (uz opštu naknadu) odvojeno kao dodatak pretplatama bez rominga (vidjeti Smjernicu 9). Ako se operator odluči da ponudi roming u tarifnom planu, oni su dužni da ispune sve zahtjeve prema poglavljima B, C i D.
183. Prelazak između tarifa sa ili bez usluga rominga trebalo bi da prate iste postupke kao i prelazak između drugih uobičajenih tarifa. Samo korisnik treba da inicira prelazak i takođe treba da da aktivnu saglasnost prije nego što prelazak stupi na snagu. Mehanizme za jednostavan i brz prelazak između tarifa sa ili bez rominga ne bi trebalo koristiti za zaobilaženje Uredbe.

P. Roming pozivi upućeni prema/od brodova ili aviona

184. Uredba o romingu se ne odnosi na pozive upućene na/sa brodova ili aviona koji koriste satelitske mreže. Definicija posjećene mreže u Odluci o romingu izričito se odnosi na zemaljsku javnu komunikacionu mrežu koja se nalazi u državi u regionu Zapadnog Balkana. BEREC razumije da ova definicija, takođe, uključuje zemaljske javne komunikacione mreže izvan regiona Zapadnog Balkana, jer se mjere transparentnosti utvrđene Odlukom o romingu takođe primjenjuju kada korisnici koriste posjećene mreže regiona Zapadnog Balkana. Posjećena mreža je uvijek mreža koja se koristi kada je korisnik u romingu izvan njegove matične mreže. Čim se mobilni uređaj korisnika u romingu poveže sa mrežom koja nije posjećena mreža navedena u Odluci, npr. satelitska mreža, usluge rominga koje nudi takva mreža nijesu obuhvaćene odredbama Odluke jer ona nije zemaljska mreža i zbog toga bi bila potrebna upotreba drugog uređaja. Ovo se takođe odnosi na pozive upućene na/sa brodova ili aviona koji koriste GSM/UMTS piko-čelije kao pristupnu tehnologiju u kombinaciji sa satelitskim *backhaul*-om u cilju pružanja usluga putnicima i posadi. Međutim, prema Preporuci EK od 19.03.2010. godine o odobrenju sistema za usluge mobilne komunikacije na brodu (MCV usluge), države članice treba da preduzmu sve odgovarajuće mjere kako bi obezbijedile da korisnici i drugi krajnji korisnici budu na odgovarajući način informisani o uslovima korišćenja MCV usluga. U slučaju vazduhoplova, Odluka Komisije od 07.04.2008. godine o usklađenim uslovima korišćenja spektra za rad mobilnih komunikacionih usluga u vazduhoplovu (MCA usluge) smatra da su uslovi i ovlašćenja za MCA usluge takođe van dometa ove odluke i da se koordinacijom nacionalnih uslova za autorizaciju MCA usluga bavi Preporuka Komisije 2008/295/EC u skladu sa Okvirnom direktivom. U ovim slučajevima, BEREC smatra dobrom praksom da, u skladu sa relevantnim mjerama transparentnosti u Uredbi o romingu, roming

provajderi korisnike obavijeste o svim dodatnim naknadama za takve konekcije i da im obezbijede mjere zaštite od šoka od iznosa računa prilikom upotrebe mobilnih uređaja, posebno u slučajevima kada se korisnici automatski povezuju na mobilnu mrežu kada su na brodu ili avionu.

Q. Machine-to-machine (M2M) komunikacije

185. Uredba o romingu upućuje na korisnike koji periodično putuju. Međutim, uobičajeno je da se uređaji za M2M komunikacije koriste u stalnom romingu. U svrhu toga ima smisla procjenjivati M2M komunikacije od slučaja do slučaja uzimajući u obzir standardne scenarije. Za detaljniju analizu upućuje se na izvještaj BEREC-a o „Omogućavanju Interneta stvari“ (BoR (16) 39).

186. U skladu sa odredbama Uredbe o romingu, odredbe o transparentnosti se ne primjenjuju na M2M uređaje koji koriste uslugu prenosa podataka preko mobilne mreže.

Podgorica, 27.05.2021.
Broj 0102 – 3272/1

Predsjednik Savjeta

Branko Kovijanić