

U romingu kao kod kuće: Najčešća pitanja

Do sada je vaš mobilni operator za korišćenje mobilnih komunikacionih usluga (telefonski pozivi, SMS poruke, prenos podataka – pristup Internetu) u drugoj državi Zapadnog Balkana naplaćivao veću cijenu nego kod kuće. U posljednje 6 godina, na osnovu međunarodnih sporazuma koje je zaključila Crna Gora i odluka Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mobilni operatori imaju obavezu da postepeno smanjuju cijene za usluge rominga. Ako redovno putujete u druge države Zapadnog Balkana, vjerovatno ste već osjetili da su se tokom tog perioda cijene usluga rominga osjetno smanjile.

Od 01.07.2021. godine ukinute su dodatne naknade za roming koje ste plaćali svom mobilnom operatoru tokom boravka u drugoj državi Zapadnog Balkana. Svaki postojeći ili novi ugovor koji uključuje usluge rominga automatski će uključiti uslugu „u romingu kao kod kuće”. Nova pravila se odnose na usluge telefonskih poziva, SMS poruka i prenosa podataka – pristupa Internetu.

1. Šta je međunarodni roming?

Međunarodni roming je usluga koju nude mobilni operatori, a koja vam omogućava da koristite mobilne usluge kada ste u inostranstvu. S obzirom da vaš mobilni operator ne pruža usluge van Crne Gore, on ima zaključene ugovore sa inostranim operatorima koji vam omogućavaju da obavljate i primete govorne pozive, šaljete i primete SMS-ove, kao i da koristite ostale usluge kao što su usluga govorne pošte i usluga prenosa podataka, dok putujete u druge zemlje.

2. Da li je istina da tokom boravka u drugoj državi Zapadnog Balkana za korišćenje svog pametnog telefona više nećete morati plaćati nikakve dodatne naknade?

Da. Komunikacije (telefonski pozivi, SMS poruke i prenos podataka-pristup Internetu) u drugoj državi Zapadnog Balkana biće obuhvaćene vašim nacionalnim tarifnim paketom: minuti, SMS poruke i gigabajti podataka koje potrošite u drugoj državi Zapadnog Balkana naplaćivaće se ili odbijati od vašeg nacionalnog paketa po cijeni koja vam se naplaćuje kod kuće (u državi u kojoj živite, radite ili studirate). Za razliku od prethodnog perioda, više nećete morati da plaćate nikakve dodatne naknade. Više neće biti neočekivano visokih računa. Ukoliko koristite svoj mobilni telefon dok ste povremeno u inostranstvu u Zapadnom Balkanu ili u državi u kojoj živite, razlike neće biti. Bićete „u romingu kao kod kuće”.

3. U kojim državama od 01.07.2021. godine mogu da koristim opciju „u romingu kao kod kuće”?

U državama Zapadnog Balkana: Albaniji, Bosni i Hercegovini, Srbiji, Sjevernoj Makedoniji i Kosovu*.

4. Da li moje novo pravo ima neke izuzetke ili skrivena pravila?

Uslugu „u romingu kao kod kuće” možete koristiti kad god ste u državi Zapadnog Balkana koja nije država u kojoj stvarno živite. Ako se preselite i stalno nastanite u drugoj državi Zapadnog Balkana, više nećete moći da koristite ponudu „u romingu kao kod kuće” svog dotadašnjeg operatora. Ovu opciju ćete imati na raspolaganju u okviru svoje mobilne pretplate u novoj državi boravišta kada boravite u drugoj državi Zapadnog Balkana.

5. Koliko dugo mogu koristiti opciju „u romingu kao kod kuće” kada sam u inostranstvu?

Opšte pravilo jeste da pravo na roming po domaćim cijenama imate tokom boravka u bilo kojoj državi Zapadnog Balkana, dok god provodite više vremena kod kuće nego u inostranstvu ili svoj mobilni telefon koristite više kod kuće nego u inostranstvu. To se smatra fer korišćenjem usluga rominga.

U protivnom, vaš mobilni operator može da vam dostavi obavještenje o vašem korišćenju usluga u romingu. Operatori mogu otkriti moguće zloupotrebe na osnovu poređenja aktivnosti u romingu i kod kuće tokom perioda od četiri mjeseca: ako tokom četiri mjeseca većinu svog vremena provodite u inostranstvu i trošite više u inostranstvu nego kod kuće, operator od vas može tražiti da u roku od 14 dana objasnite situaciju. Ako usluge u romingu i dalje koristite više nego usluge kod kuće, vaš operator može početi da obračunava malu dodatnu naknadu na vašu potrošnju u romingu. Ta naknada ne smije iznositi više od 3,2 €centa/minutu za pozive i 1 €centa/SMS poruci. Za saobraćaj prenosa podataka (tj. pristup Internetu) najveća dodatna naknada može iznositi 7,7 EUR/GB (od 01.07.2021.), što će se smanjiti na 6 EUR/GB (od 01.01.2022.), 4,5 EUR/GB (od 01.01.2023.), 3,5 EUR/GB (od 01.01.2024.), 3 EUR/GB (od 01.01.2025.) i na kraju 2,5 EUR/GB (od 01.01.2026.).

6. Da li postoje ograničenja količine saobraćaja za pozive, slanje SMS poruka i korišćenje usluge prenosa podataka po domaćim cijenama dok sam u romingu u regionu Zapadnog Balkana?

Ako kod kuće imate neograničene pozive i SMS poruke i prilikom rominga u regionu Zapadnog Balkana ćete imati neograničene pozive i SMS poruke.

Ako kod kuće imate neograničenu količinu za uslugu prenosa podataka ili koristite uslugu prenosa podataka po veoma povoljnoj cijeni, vaš operator može da se zaštititi uvođenjem ograničenja vašeg korišćenja usluge prenosa podataka u romingu (zbog primjene politike fer korišćenja). U tom slučaju, operator je dužan da vas unaprijed obavijesti o takvom ograničenju i upozori vas kada ga dostignete. Ovo ograničenje će biti dovoljno veliko da u većini slučajeva u cijelosti pokrije većinu vaših potreba u romingu. Ako taj prag prekoračite, usluge rominga možete i dalje koristiti, ali uz malu dodatnu naknadu (najviše 7,70 EUR/GB + PDV. Ta naknada će se postupno smanjivati do 2026. godine, kada će iznositi 2,50 EUR/GB).

7. Da li je usluga „u romingu kao kod kuće” automatski uključena ili je moram sam uključiti?

Uslugu ne morate uključiti. Vaš operator će nakon 01.07.2021. godine automatski prestati da obračunava naknadu za roming u drugim državama Zapadnog Balkana.

8. Nikada ne putujem u druge države Zapadnog Balkana. Hoće li nova pravila o romingu uticati na mene?

Ne. Ako ne putujete u inostranstvo u region Zapadnog Balkana, za vas se ništa neće promijeniti. Možda ćete dobiti obavještenje o promjenama vašeg ugovora u vezi s novim pravilima o romingu, ali ako ne putujete u inostranstvo, na to ne treba posebno da obraćate pažnju. Ako vas tom prilikom vaš operator obavijesti o promjenama drugih uslova vašeg ugovora i ako su te promjene nepovoljnije za vas, imate pravo raskida ugovora bez plaćanja kazne.

9. Da li će me operator o tome obavijestiti 1.07.2021.? Ako da, kako?

Da. Vaš operator bi trebao da vas obavijesti o ukidanju naknada za roming i o tome kako će to uticati na vašu specifičnu tarifu (npr. zbog primjene politike fer korišćenja) pa će vaš ugovor usaglasiti sa tim.

Prilagodiće se i javne informacije o romingu koje se odnose na vašu tarifu (npr. na web-portalu vašeg operatora). Nakon 01.07.2021. pri prelasku granica u region Zapadnog Balkana i dalje ćete dobijati

SMS poruku kojom vas operator obavještava da ste u romingu. U tom obavještenju operator će vas podsjetiti na politiku fer korišćenja u romingu koju primjenjuje.

10. Šta mogu da uradim ako odem u inostranstvo i ne mogu koristiti „u romingu kao kod kuće”, ili ako mi operator obračuna dodatnu naknadu?

U tom slučaju prvo treba da se obratite svom operatoru, koji je dužan da ima uspostavljen postupak za rješavanje žalbi. Ako operator ne odgovori pozitivno na vašu žalbu, možete da se obratite Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, koja će odlučiti po vašoj žalbi. Rok za prigovor operatoru je 8 dana od dana ispostavljenog računa, odnosno bez odlaganja kad utvrdite nepravilnost. Rok za izjavljivanje žalbe Agenciji je 15 dana od dana dobijanja negativnog odgovora operatora po prigovoru.

11. Već sam odabrao posebnu tarifu za roming (na primjer: u region Zapadnog Balkana plaćam nešto više od regulisane cijene rominga za region Zapadnog Balkana, ali mi omogućava vrlo povoljne cijene pri romingu u SAD-u i Kanadi, gdje često putujem). Mogu li tu tarifu zadržati nakon 01.07.2021.?

Da. Vaš operator će vam se obratiti prije 01.07.2021. godine i pitati vas da li želite da zadržite svoju posebnu tarifu za roming. Ako odgovorite potvrdno, zadržaćete svoju posebnu tarifu. Ako odgovorite negativno ili ne odgovorite, operator će vas automatski prebaciti na nova pravila „u romingu kao kod kuće”.

12. Odnose li se moja nova prava i na pozive koje od kuće upućujem prijateljima u inostranstvu?

Ne. Pozivi od kuće nisu roming. Nova prava obuhvataju komunikacije (pozive, SMS poruke i prenos podataka) pri romingu u regionu Zapadnog Balkana, odnosno tokom boravka u drugim državama Zapadnog Balkana. Ta pravila se ne odnose na cijene poziva od kuće u inostranstvo, između ostalih ni na pozive u drugu državu Zapadnog Balkana.

13. Ako tokom putovanja pozovem prijatelja ili mu pošaljem SMS poruku, treba li da razmišljam o tome od kog operatora moj prijatelj koristi usluge ili da li se radi o fiksnom ili mobilnom priključku?

Ne. Kada koristite usluge rominga u regionu Zapadnog Balkana svi pozivi prema mobilnim i fiksnim brojevima u regionu Zapadnog Balkana treba da se naplaćuju kao da ih obavljate iz Crne Gore. Izuzetno, ako vaš nacionalni paket sadrži određenu količinu saobraćaja za pozive u okviru vaše mreže (tzv. „on-net” pozivi) i za pozive prema drugim mrežama u Crnoj Gori (tzv. „off-net” pozivi), operator može da sve minute u romingu oduzima od količine za pozive prema drugim mrežama, čak i kada u romingu pozivate drugog pretplatnika vašeg domaćeg operatora.

14. Kako ću kod mobilnog operatora moći da prepoznam tarifu „u romingu kao kod kuće”?

„U romingu kao kod kuće” će biti osnovna tarifa rominga u svim paketima koji imaju roming. Ako vaš sadašnji tarifni paket uključuje regulisani roming, operator će vas automatski prebaciti na opciju „u romingu kao kod kuće”. Ako nakon 01.07.2021. godine želite da kupite novi tarifni paket koji uključuje roming, vaš operator će vam ponuditi tarifni paket koji po pravilu uključuje opciju „u romingu kao kod kuće”.

15. Ako tokom boravka u drugoj državi regiona Zapadnog Balkana primim poziv, koliko ću za to platiti?

Nakon 01.07.2021. godine tokom putovanja u državama Zapadnog Balkana za primljeni poziv ne plaćate ništa – baš kao kod kuće!

16. Mogu li opciju „u romingu kao kod kuće” koristiti na brodovima u regionu Zapadnog Balkana?

Da, dok god ste direktno povezani sa zemaljskom mobilnom mrežom (tj. na rijekama, jezerima ili duž obale); u suprotnom, ne možete. Pravila za roming u regionu Zapadnog Balkana primjenjuju se samo na zemaljske mobilne mreže. Na usluge koje se pružaju preko drugih vrsta radijskih mreža, na primjer putem satelitskih sistema na brodovima ili vazduhoplovima, ne primjenjuju se cjenovna ograničenja koja važe za region Zapadnog Balkana.

17. Da li se isplati i dalje nabaviti privremenu lokalnu SIM karticu kada se putuje u inostranstvo na duže vrijeme (više od dvije sedmice)?

Za nekoliko sedmica vjerovatno ne. Pravila „fer korišćenja” rominga osmišljena su za lica koja „povremeno putuju” u region Zapadnog Balkana. Ako u inostranstvu planirate da ostanete nekoliko mjeseci bez prekida, dobra je ideja provjeriti politiku fer korišćenja opcije „u romingu kao kod kuće” koju primjenjuje vaš operator kako biste odlučili šta je najbolje u vašem konkretnom slučaju.

18. Često putujem u inostranstvo/planiram da dugo ostanem u inostranstvu. Kako mogu saznati da li mogu još uvijek koristiti opciju „u romingu kao kod kuće”?

Opšte pravilo jeste da pravo na roming po domaćim cijenama imate tokom boravka u bilo kojoj državi Zapadnog Balkana dok god provodite više vremena kod kuće nego u inostranstvu ili svoj mobilni telefon koristite više kod kuće nego u inostranstvu. To se smatra „fer korišćenjem” usluga rominga. Za provjeru fer korišćenja vaš operator može provjeriti vaše vrijeme i potrošnju u romingu tokom najmanje zadnja četiri uzastopna mjeseca.

Ako ste u tom vremenskom periodu bili više u inostranstvu u regionu Zapadnog Balkana nego kod kuće i ako ste u drugim državama Zapadnog Balkana potrošili više mobilnih usluga nego kod kuće, vaš mobilni operator može da vas obavijesti da će se na vas, ukoliko nastavite da boraviti u inostranstvu, početi da primjenjuje male dodatne naknade za roming. Ako u roku od dvije sedmice od prijema obavještenja svog operatora ponovno uspostavite svoje preovladjujuće prisutstvo kod kuće ili domaću potrošnju, dodatne naknade se neće primijeniti. U suprotnom, od dana kada ste primili obavještenje vaš operator može da počne da obračunava male dodatne naknade na vašu potrošnju u romingu (vidi i pitanje 22.).

To znači da opciju „u romingu kao kod kuće” možete bezbrižno da koristite sve dok vam vaš operator ne pošalje obavještenje.

19. Kod kuće imam neograničene pozive i SMS poruke. Da li ću u opciji „u romingu kao kod kuće” imati pravo na neograničene pozive i SMS poruke?

Da. Nikakva ograničenja poziva i SMS poruka u romingu više nisu dozvoljena nakon 01.07.2021.

20. Kod kuće imam neograničeni uslugu prenosa podataka - pristup Internetu. Kako mogu saznati sa kojom količinom saobraćaja za prenos podataka raspoložem u okviru opcije „u romingu kao kod kuće”?

Ako vaš tarifni paket uključuje neograničenu uslugu prenosa podataka, vaš operator u okviru opcije „u romingu kao kod kuće”, dužan je da vam obezbijedi veliku količinu podataka koja će zavisiti od cijene vašeg tarifnog paketa.

Vaš operator je dužan da vas jasno obavijesti o količini prenosa podataka koja je obuhvaćena opcijom „u romingu kao kod kuće”. Ako u romingu koristite više podataka nego što je predviđeno obuhvaćenom količinom za uslugu prenosa podataka, operator vam može naplatiti malu dodatnu naknadu (vidi i pitanje 22.).

Obračun svog operatora možete provjeriti na sljedeći način: količina usluge prenosa podataka u romingu treba da bude najmanje dvostruko veća od količine usluge prenosa podataka koja se dobije dijeljenjem cijene vašeg mobilnog paketa (bez PDV-a) sa 7,7 EUR. Pri tome je iznos od 7,7 EUR najveća cijena koju vaš operator treba da plati inostranom operatoru za 1 GB podataka kada tokom 2021. godine koristite usluge rominga u regionu Zapadnog Balkana. To znači da u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” možete imati na raspolaganju više podataka od količine koju za vašu mjesečnu pretplatu vaš operator može kupiti od stranog operatora čiju mrežu koristite u inostranstvu.

Primjer: Kod kuće imate mobilni paket koji uključuje neograničene pozive, SMS poruke i uslugu prenosa podataka u vrijednosti od 42,35 EUR (35 EUR bez PDV-a od 21%). Kada putujete u druge države Zapadnog Balkana u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” imate na raspolaganju neograničene pozive i SMS poruke, kao i uslugu prenosa podataka od najmanje 9,1 GB ($2 * (35 / 7,7) = 9,1$).

21. Moj tarifni paket ne uključuje neograničenu uslugu prenosa podataka. Kako mogu saznati da li raspoložem u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” cijelom količinom podataka koja je uključena u moj tarifni paket?

Ako vas vaš operator nije obavijestio o ograničenju usluge prenosa podataka u romingu, dok ste u inostranstvu na raspolaganju imate cijelu količinu podataka koja je obuhvaćena vašim domaćim ugovorom.

Operator ima pravo da primijeni ograničenje količine podataka za opciju „u romingu kao kod kuće” samo ako u 2021. plaćate manje od 3,85 EUR po GB potrošenih podataka, u 2022. manje od 3 EUR/GB, a u 2023. manje od 2,25 EUR/GB. Stvarno ograničenje zavisi od mjesečnog iznosa koji plaćate za svoj ugovor za mobilne usluge. Ograničenje se izračunava na način objašnjen u pitanju 20.

Primjer 1.: Kod kuće imate mobilni paket koji uključuje neograničene pozive, SMS poruke i 3 GB usluge prenosa podataka u vrijednosti od 30,25 EUR (25 EUR bez PDV-a od 21%). To znači, $25 \text{ EUR} / 3 \text{ GB} = 8,3 \text{ EUR/GB}$. Kada putujete u region Zapadnog Balkana u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” imate na raspolaganju neograničene pozive i SMS poruke i 3 GB podataka, baš kao i kod kuće.

Primjer 2.: Kod kuće imate mobilni paket koji uključuje neograničene pozive, SMS poruke i 10 GB usluge prenosa podataka u vrijednosti od 30,25 EUR (25 EUR bez PDV-a od 21%). Znači, $25 \text{ EUR} / 10 \text{ GB} = 2,5 \text{ EUR/GB}$. Kada putujete u region Zapadnog Balkana u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” imate na raspolaganju neograničene pozive i SMS poruke i najmanje 6,5 GB podataka ($2 * (25 / 7,7) = 6,5$). Ako operator želi da primijeni takvo ograničenje za uslugu prenosa podataka u romingu, dužan je da vas jasno obavijesti o količini koja vam je na raspolaganju i kada tu količinu potrošite dok ste u inostranstvu.

22. Ako prekoračim ograničenje opcije „u romingu kao kod kuće”, koliko iznose dodatni troškovi koje mi operator može naplatiti?

Kada prekoračite količinu obuhvaćenu politikom fer korišćenja u okviru opcije „u romingu kao kod kuće”, vaš operator može obračunati malu dodatnu naknadu na potrošnju u romingu:

- 3,2 EURcenta/minutu odlaznog poziva (+PDV)
- 1,6 EURcenta/minutu dolaznog poziva (+PDV)
- 1 EURcent/SMS poruci (+PDV)
- 7,7 EUR/GB prenesenih podataka (+PDV) (manje od 1 EURcenta/MB)

Za prenos podataka to je oko 50% manje od dosadašnjih dodatnih naknada za roming. Za govorne pozive to je 36% manje od dosadašnjih dodatnih naknada za roming. Za SMS poruke to je 50 % manje od dosadašnjih dodatnih naknada za roming.

23. Živim blizu granice i moj se mobilni uređaj često povezuje s mrežom susjedne zemlje. Hoću li moći da koristim opciju „u romingu kao kod kuće” bez opasnosti da ću prekoračiti svoje ograničenje?

Da. Dok god se vaš telefon priključuje na vašu domaću mrežu jednom dnevno, smatra se da ste taj dan bili kod kuće, a ne u romingu. Nije bitno da li se tokom tog dana vaš telefon povezao s mrežom susjedne zemlje Zapadnog Balkana (bilo iz vaše zemlje, bilo zato što ste dio dana proveli u toj stranoj zemlji). Operator koji pruža usluge rominga treba da vas obavijesti kako da izbjegnute slučajni roming.

24. Ne radim u istoj državi Zapadnog Balkana u kojoj boravim: da li ću moći da koristim opciju „u romingu kao kod kuće” bez opasnosti da ću prekoračiti svoje ograničenje?

Da. U tom slučaju možete odabrati pružaoca usluga u bilo kojoj od te dvije države i koristiti roming po domaćoj cijeni te države: možete koristiti roming po domaćoj cijeni sa SIM karticom države u kojoj boravite ili sa SIM karticom iz države u kojoj radite. U oba slučaja će se primjenjivati politika fer korišćenja opcije „u romingu kao kod kuće” (kao što je opisano u pitanju 18.), uz dodatni uslov da se svaki dan tokom koga se barem jednom priključite na mrežu svog domaćeg operatora broji kao dan prisustva u domaćoj mreži (čak i ako ste tog dana boravili u inostranstvu).

25. Ako u drugim državama Zapadnog Balkana godišnje boravim samo 2-3 sedmice, mogu li da koristim svoj tarifni paket bez prekoračenja ograničenja opcije „u romingu kao kod kuće”?

Da. Samo treba da imate na umu da, ako imate neograničenu uslugu prenosa podataka u svom tarifnom paketu, on možda neće biti potpuno neograničen u okviru opcije „u romingu kao kod kuće”. Ili ako u svom tarifnom paketu imate uključenu veliku količinu podataka po vrlo niskoj cijeni, tokom rominga možda ćete imati nešto manju količinu podataka na raspolaganju. U oba slučaja količina podataka koja će vam biti na raspolaganju u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” će biti dovoljno velika da obuhvati sve vaše potrebe, ili barem većinu njih (vidi i pitanja 20. i 21.). Osim toga, dodatne naknade za roming koje će se primjenjivati kada prekoračite količinu predviđenu opcijom „u romingu kao kod kuće” su male (vidi i pitanje 22.).

26. Koristim pre-paid tarifni paket. Da li ću moći da koristim opciju „u romingu kao kod kuće”?

Da. Ako plaćate po jedinici i ako je vaša domaća jedinična cijena za uslugu prenosa podataka manja od 7,7 EUR/GB, vaš operator može ograničiti količinu podataka iz opcije „u romingu kao kod kuće”. To ograničenje treba da bude najmanje jednako količini koja se dobije kada se preostali kredit na vašem računu (bez PDV-a) na početku korišćenja usluge prenosa podataka u romingu podijeli sa 7,7 EUR. Na primjer, ako vam je na početku korišćenja usluge prenosa podataka u romingu na SIM kartici preostalo 13 EUR (10,7 EUR bez 21 % PDV-a), imaćete minimalno $10,7 / 7,7 = 1,4$ GB podataka u romingu. Pri tome je iznos od 7,7 EUR najveća cijena koju vaš operator treba da plati inostranom operatoru za 1

GB podataka kada tokom 2021. godine koristite usluge rominga u regionu Zapadnog Balkana. To znači da u okviru opcije „u romingu kao kod kuće” dobijate tačno onu količinu podataka u romingu koju ste unaprijed platili. Za pozive i SMS poruke plaćaćete istu cijenu po jedinici koju plaćate i u domaćoj mreži.