

Používání roamingových služeb

Omezení provozu na roamingových datových službách

Problémy vznikající účastníkům při používání roamingu

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) obdržel v minulosti několik podnětů či dotazů týkajících se vysokých účtů za stahování dat u mobilních služeb přístupu k síti Internet poskytovaných v rámci roamingových služeb v zahraničí nebo v rámci přímého stahování dat prostřednictvím sítě zahraničního mobilního operátora v České republice v příhraničních oblastech. Účtované částky za využití datových služeb se u těchto podnětů pohybovaly až do výše 100 000 Kč.

Problematika vysokých účtů za stahování dat v rámci roamingové služby se obecně týkala prakticky všech účastníků z evropských zemí. **Kromě využívání roamingových služeb k účelům, které jsou požadovány účastníkem, může docházet i k nevyžádanému roamingu tím způsobem, že účastníkovi jsou do jeho mobilního telefonu nebo notebooku stahována nevyžádaná data sloužící např. pro aktualizaci SW operačního systému a aplikací (e-mail, mapy, video, atd.) mobilního telefonu nebo notebooku.**

Aktuální legislativa týkající se této problematiky

Evropský parlament a Rada proto vydaly v roce 2009 nařízení, které stanovuje domovským mobilním operátorům několik povinností, které mají ochránit účastníky, resp. koncové uživatele před vysokými účty za stahování dat, a to například:

- Zajistit, aby roamingoví zákazníci byli před uzavřením i po uzavření smlouvy náležitě informováni o cenách za regulované roamingové datové služby a aby informovali své zákazníky o riziku automatického a nekontrolovaného připojení a stahování dat prostřednictvím datového roamingu.
- Od 1. července 2009 zasílat zákazníkovi informace o cenách za zprostředkování regulovaných roamingových datových služeb platných v navštívené zemi – při vstupu do navštívené země a při použití datové roamingové služby – a to bezplatně formou SMS, e-mailu či informací, která se automaticky zobrazí počítači (tzv. „pop-up okno“).
- Poskytnout svým účastníkům možnost si od 1. března 2010 **zvolit výchozí finanční limit**, resp. alternativně objemový limit pro stahování dat v rámci roamingové služby, u kterého cena nepřekročí **50 € bez DPH**. Zajistit, aby od 1. července 2010 byl finanční limit uplatňován na všechny zákazníky.
- Prostřednictvím SMS zprávy, e-mailu či pop-up okna jsou **operátoři povinni odesílat upozornění, kdy datové roamingové služby dosáhnou 80 % dohodnutého finančního nebo objemového limitu**.
- Zaslát upozornění o překročení těchto limitů s uvedením postupu, kterým se má účastník řídit, pokud chce, aby mu byly tyto služby i dále poskytovány. V případě nereagování domovský operátor okamžitě přeruší poskytování a účtování roamingových datových služeb svému účastníkovi.

Bližší informace k této věci jsou uvedeny v [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(ES\) č. 544/2009](#), kterým se mění [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(ES\) č. 717/2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství](#) a [směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení](#) a [směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací](#).

Doporučení účastníkům

ČTÚ doporučuje účastníkům, **informovat se u svého mobilního operátora o podmínkách roamingu v zemi, do které účastník cestuje, zejména o cenách za datové služby a o příslušných opatřeních, která může operátor nabídnout ve věci omezení roamingu.**

Dále ČTÚ účastníkům doporučuje, aby si svá **koncová zařízení nastavili tak, aby nemohlo docházet k nevyžádanému stahování dat např. pro automatickou aktualizaci SW jejich koncových zařízení a jejich aplikací.**

Nevyžádaný roaming v příhraničních oblastech

Problémy vznikající účastníkům v příhraničních oblastech

Pokud se účastník pohybuje s mobilním telefonem v příhraničních oblastech České republiky, může dojít k roamingu na síť zahraničního operátora, neboť signál zahraničních mobilních operátorů může zasahovat i na území České republiky. Tato vzdálenost může být dle geografického členění v řádu jednotek kilometrů. V tomto případě je účastník informován SMS zprávou, zpravidla ve formě „Vítejte v síti ...“ s uvedením jména mobilního operátora. Nicméně v některých případech si účastník této informace nepovšimne a pak využívá služby zahraničního operátora, a tudíž s vyšší sazbou.

Aktuální legislativa týkající se této problematiky

Zákon o elektronických komunikacích nedává ČTÚ působnost k tomu, aby zasahoval v případech, kdy je z technických důvodů silnější signál zahraničního operátora než vlastního operátora v České republice. Situace v tomto případě závisí na technickém řešení mobilních operátorů a na terénních podmínkách a nikdy ji nelze zcela vyloučit.

Doporučení účastníkům

V případě, kdy je signál zahraničního operátora silnější než signál vlastního operátora v České republice, může být signál tohoto zahraničního operátora v České republice pro účastníka dostupným pro poskytování služby, a to automaticky doručení výše uvedené SMS. Aby se účastník vyhnul případům placení zvýšených nákladů za služby, je třeba **si na mobilním telefonu nastavit funkci manuálního výběru sítě**, která umožní používat pro připojení k mobilní síti pouze operátora v České republice, pokud není ručně a tedy vědomě nastaveno něco jiného. **Automatický výběr sítě se pak doporučuje používat pouze v nutných případech, kdy je dostupný pouze signál zahraničního operátora.**