



Europeiska
kommissionen

Roaming som hemma: Vanliga frågor



Fram tills nu har din operatör tagit ut ett annat, högre pris när du använt din mobiltelefon för samtal, sms och surf under resor i ett annat EU-land. Under de senaste tio åren har EU krävt att mobiloperatörerna stegvis minskar dessa så kallade roamingavgifter avsevärt, vilket gynnar konsumenterna. Om du regelbundet reser till andra EU-länder har du troligen redan märkt att det under det senaste årtiondet blivit betydligt billigare att använda mobilen utomlands.

Från och med den 15 juni 2017 kommer du inte längre att betala extra roamingavgifter till din mobiloperatör när du reser till ett annat EU-land. *Roaming som hemma* kommer att ingå i varje gällande och nytt avtal som omfattar roamingtjänster. De nya EU-reglerna gäller surf, röstsamtal och sms.

1. Är det verkligen sant att jag inte behöver betala någonting extra när jag använder min smarttelefon under resor i EU?

Ja. Din kommunikation (samtal, sms, surf) från ett annat EU-land kommer att ingå i ditt nationella abonnemang: de minuter, sms och datamängder som du använder utomlands inom EU kostar samma sak eller ingår i ditt abonnemang på samma sätt som när du använder telefonen hemma (i det land där du bor, arbetar eller studerar). Till skillnad från tidigare kommer du inte att behöva betala någon extra avgift. Inga fler *chocker* när räkningen kommer. Det spelar ingen roll om du använder din mobiltelefon när du periodvis

vistas i ett annat EU-land eller när du är i ditt hemland. Det är det som kallas *roaming som hemma*.

2. Finns det några undantag som gömmer sig i det finstiltat?

Du kan använda *roaming som hemma* när du befinner dig i ett annat EU-land än det där du i praktiken bor. Om du flyttar till ett annat EU-land för en längre tid kan du inte längre dra nytta av *roaming som hemma*-erbjudanden från operatörer i det land du flyttade från. Men du kan använda *roaming som hemma* med ett mobilabonnemang från ditt nya land när du reser till ett annat EU-land.



3. Hur länge kan jag använda roaming som hemma när jag är utomlands?

Den allmänna regeln är att så länge du tillbringar mer tid hemma än utomlands, eller använder din mobiltelefon mer hemma än utomlands, kan du använda roaming till inrikestaxor när du reser inom EU. Det här klassas som skälig användning av roamingtjänster.

Om det inte är fallet kan din operatör kontakta dig. Operatörerna kan upptäcka möjlig missbruk genom att jämföra användning utomlands och användning i hemlandet under en fyramånadersperiod: om du tillbringar största delen av din tid utomlands och använder telefonen mer utomlands än hemma under dessa fyra månader kan operatören be dig klargöra situationen inom 14 dagar. Om du fortsätter att använda telefonen mer utomlands än hemma kan din operatör börja ta ut en liten avgift för roaminganvändning. Avgiften är högst 3,2 cent per minut för röstsamtal och 1 cent per sms. För surf kommer den högsta tilläggsavgiften från och med den 15 juni 2017 att vara 7,70 euro/GB, och sedan sänkas till 6 euro/GB (den 1 januari 2018), 4,50 euro/GB (den 1 januari 2019), 3,50 euro/GB (den 1 januari 2020), 3 euro/GB (den 1 januari 2021) och slutligen 2,50 euro/GB (den 1 januari 2022).

4. Finns det några begränsningar för hur mycket jag kan ringa, skicka sms och surfa till inrikestaxor på resan?

Om du har ett abonnemang där det ingår obegränsade samtal och sms hemma, får du använda obegränsad mängd samtal och sms även i andra EU-länder.

Om du har ett abonnemang där det ingår obegränsad surf eller väldigt billig surf får din operatör tillämpa en begränsning för skälig användning när du surfar utomlands. Om detta är fallet måste din operatör meddela dig i förväg om begränsningen och måste meddela dig om du uppnår gränsen. Gränsen ska vara tillräckligt hög för att täcka de flesta, om inte alla, av dina roamingbehov. Utöver den gränsen kan du fortsätta surfa utomlands, men då till en liten avgift (högst 7,70 euro/GB plus moms, med en gradvis minskning till 2,50 euro/GB från och med 2022).

5. Gäller det nya systemet automatiskt eller måste jag göra något för att aktivera det?

Du behöver inte göra någonting. Din operatör upphör automatiskt att ta ut roamingavgiften när du använder din telefon utomlands inom EU efter den 15 juni 2017.

6. Jag reser aldrig utomlands i EU. Påverkar de nya reglerna mig?

Nej. Om du inte reser inom EU kommer ingenting att förändras för dig. Du kanske får ett meddelande om att ditt avtal har ändrats på grund av de nya reglerna, men om du inte reser inom EU behöver du inte bry dig



om ändringarna. Om din operatör samtidigt meddelar dig om ändringar av någon annan del av ditt avtal har du rätt att säga upp ditt avtal utan påföljd om du inte godtar dessa ändringar.

7. Kommer jag att meddelas den 15 juni? Om ja, hur?

Ja. Din operatör bör meddela dig om att roamingavgifterna avskaffas och hur just ditt abonnemang kommer att påverkas (t.ex. av policyn för skälig användning), och ditt avtal kommer att ändras enligt detta.

Den offentliga informationen om roaming med din abonnemangstyp (t.ex. på operatörens webbplats) kommer också att uppdateras. När du passerar en EU-gräns efter den 15 juni 2017 kommer du fortsättningsvis att få ett sms som informerar dig om att du använder roaming. Det sms:et påminner dig om din operatörs eventuella policy för skälig användning.

8. Vad kan jag göra om jag åker utomlands och inte kan använda roaming som hemma utan får extra avgifter i alla fall?

Först bör du bestrida kostnaderna till din operatör, som bör ha rutiner för att hantera klagomål. Om operatören håller fast vid kostnaderna bör du kontakta det berörda organet i ditt land, vanligen landets telekommyndighet, som kan avgöra frågan.

9. Jag har sedan tidigare ett särskilt roamingabonnemang som jag uttryckligen har valt (till exempel: Jag betalar lite mer än EU:s reglerade roamingavgifter i EU, men

betalar ett väldigt förmånligt pris när jag använder telefonen i USA och Kanada dit jag ofta reser). Kan jag behålla det efter den 15 juni 2017?

Ja. Din operatör kommer att kontakta dig före den 15 juni 2017 och fråga dig om du vill behålla ditt särskilda roamingabonnemang. Om du bekräftar det kan du behålla det. Om du svarar nej eller inte svarar kommer de nya reglerna om *roaming som hemma* automatiskt att gälla dig.

10. Gäller de nya rättigheterna också när jag ringer hemifrån till mina vänner i utlandet?

Nej. När du ringer hemifrån är det inte roaming. De nya rättigheterna gäller när du ringer, skickar sms eller surfar och du själv befinner dig i ett annat EU-land. Kostnaderna för samtal hemifrån till ett annat land, även EU-länder, är inte reglerade.



För resenärer...

11. Om jag reser och ringer eller messar en vän, måste jag veta vilken operatör han/hon använder eller om det är en hemtelefon eller en mobil?

Nej. När du använder din telefon inom EU räknas alla samtal till mobiltelefoner och hemtelefoner inom EU som en del av dina samtalsminuter (eller är obegränsade om du har obegränsad mängd samtal hemma), precis på samma sätt som när du ringer inom hemlandet. Om du i ditt nationella abonnemang har särskilda samtalsminuter för samtal till personer som använder samma operatör som du kan roamingminuterna dras av från de samtalsminuter du har till ditt förfogande för samtal till en annan operatör, även om den person du ringer till har samma operatör i hemlandet.

12. Hur kan jag veta vad operatörerna har för roamingtaxor?

Roaming som hemma kommer att vara standard för alla abonnemang som omfattar roaming. Om du just nu har ett abonnemang där det ingår reglerad roaming kommer du automatiskt att kunna använda *roaming som hemma*. Om du vill skaffa ett nytt abonnemang som omfattar roaming efter den 15 juni 2017 kommer din operatör automatiskt att föreslå ett abonnemang med *roaming som hemma*.

13. Om jag är på resa, hur mycket betalar jag när jag tar emot ett samtal?

Om du är på utlandsresa inom EU efter den 15 juni 2017 betalar du inget – precis som hemma!

14. I vilka länder kan jag använda roaming som hemma från och med den 15 juni?

I alla de 28 EU-länderna: Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Förenade kungariket, Grekland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Polen, Portugal, Rumänien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike.

I EES-länderna Island, Liechtenstein och Norge kommer *roaming som hemma* att införas kort efter den 15 juni.

15. Kan jag använda roaming som hemma på fartyg inom EU?

Det kan du om du är direkt ansluten till ett markbundet mobilnät (t.ex. på floder, sjöar eller längs kusten), men annars inte. EU:s roamingregler gäller endast markbundna mobilnät. Om tjänsterna tillhandahålls genom andra typer av radionät, t.ex. via satellitsystem ombord på fartyg eller flygplan, gäller inte pristaken.



16. Är det ändå bra att skaffa ett tillfälligt lokalt SIM-kort när jag reser utomlands för en lite längre tid (mer än två veckor)?

För några veckor lönar det sig troligen inte. Bestämmelserna om skälig roaminganvändning är utformade för personer som reser inom EU då och då. Om du däremot planerar att vistas utomlands flera månader i sträck är det en bra idé att kontrollera vad din operatör har för regler för skälig användning och utgående från det besluta vad som passar bäst för just dig.

17. Jag reser ofta utomlands/Jag tänker stanna utomlands en längre tid. Hur vet jag om jag ändå kan använda roaming som hemma?

Den allmänna regeln är att så länge du tillbringar mer tid hemma än utomlands, eller använder din mobiltelefon mer hemma än utomlands, kan du använda roaming till inrikestaxor när du reser inom EU. Det här klassas som skälig användning av roamingtjänster. För att avgöra om så är fallet kan din operatör kontrollera hur länge och hur mycket du använt roaming under de senaste fyra på varandra följande månaderna eller längre.

Om du under den tidsperioden har varit mer utomlands i EU än hemma OCH du har använt mobilen mer utomlands i EU än hemma, kan din operatör kontakta dig för att meddela att den kan börja ta ut små avgifter om du fortsätter att vistas i utlandet. Om du inom två veckor från den tidpunkt då du får ett

varningsmeddelande återigen etablerar varaktig vistelse eller användning hemma kommer ingen avgift att tillkomma. Annars kan din operatör börja ta ut små avgifter (se även fråga 21) för roaminganvändning från och med den dag du meddelades.

Om din operatör alltså inte har kontaktat dig medan du är utomlands kan du använda *roaming som hemma* utan oro.

18. Jag har obegränsade röstsamtal och sms i hemlandet. Kan jag ringa och skicka sms obegränsat utomlands med roaming som hemma?

Ja. Det är inte längre tillåtet att begränsa mängden röstsamtal och sms vid roaming från och med den 15 juni 2017.

19. Jag har obegränsad surf i hemlandet. Hur vet jag hur mycket dataroaming jag får använda till samma pris?

Om ditt nationella abonnemang innehåller obegränsad surf måste din operatör erbjuda dig en stor mängd dataroaming till inrikestaxor, beroende på priset på ditt abonnemang.

Din operatör bör tydligt informera dig om hur stor mängd du kan använda. Om du under utlandsresan surfar mer än den angivna mängden kan du behöva betala en liten avgift (se även fråga 21).

Så här kan du kontrollera din operatörs beräkning: roamingdatamängden måste vara åtminstone två gånger mängden du får om



du delar priset på ditt abonnemang (exklusive moms) med 7,70 euro. Detta beror på att 7,70 euro är det högsta pris som din operatör måste betala den utländska operatören för 1 GB data när du är utomlands i EU under 2017. Det här betyder att du kan få använda mer dataroaming till inrikestaxor än den mängd din operatör kan köpa med din månatliga abonnemangsavgift från den utländska operatör vars nätverk du använder när du är utomlands.

Exempel: Hemma har du ett abonnemang med obegränsade samtal, sms och surf för 42 euro (35 euro plus 20 % moms). När du reser i EU får du för samma pris använda roaming för obegränsade samtal och sms och minst 9,1 GB dataöverföring ($2 \cdot (35/7,70) = 9,1$).

20. Jag har en begränsad mängd surf hemma. Hur vet jag om jag får använda hela min vanliga datamängd när jag använder roaming som hemma?

Om din operatör inte uttryckligen har meddelat dig om en begränsning för dataroaming kan du utomlands utnyttja hela den mängd surf som ingår i ditt nationella abonnemang.

Operatören har bara rätt att tillämpa en begränsning för dataroaming under 2017 om du betalar mindre än 3,85 euro per GB dataöverföring (under 2018 mindre än 3 euro/GB, under 2019 mindre än 2,25 euro/GB). Den faktiska begränsningen beror på hur mycket du betalar i månaden för ditt abonnemang. Begränsningen beräknas på samma sätt som i fråga 19.

Exempel 1: Hemma har du ett abonnemang med obegränsade samtal, sms och 3 GB surf för 30 euro (25 euro plus 20 % moms). I det här fallet beräknas $25 \text{ euro}/3 \text{ GB} = 8,30 \text{ euro}/\text{GB}$. När du reser i EU får du för månadsavgiften använda roaming för obegränsade samtal och sms samt 3 GB surf, precis som hemma.

Exempel 2: Hemma har du ett abonnemang med obegränsade samtal, sms och 10 GB surf för 30 euro (25 euro plus 20 % moms). Beräkningen är $25 \text{ euro}/10 \text{ GB} = 2,50 \text{ euro}/\text{GB}$. När du reser i EU får du för månadsavgiften använda roaming för obegränsade samtal och sms samt minst 6,5 GB surf ($2 \cdot (25/7,70) = 6,5$). Om operatören vill tillämpa en sådan databegränsning för roaming måste den tydligt och klart informera dig om hur mycket surf du har till ditt förfogande och när du har använt hela mängden när du är utomlands.

21. Om jag överskrider gränserna för roaming som hemma, vilka extra avgifter kan min operatör ta ut av mig?

Utöver begränsningen för skälig användning kan operatören ta ut en liten avgift för roaminganvändning enligt följande:

- 3,2 cent per minut för uppringda röstsamtal (+ moms)
- 1 cent per sms (+ moms)
- 7,70 euro per GB data (+ moms) (mindre än 1 cent per MB)

För data är det här 6,5 gånger mindre än dagens roamingavgifter och 26 gånger mindre än vad det kostade 2015. För uppringda



samtal är det här 36 % mindre än dagens roamingavgifter och sex gånger mindre än vad det kostade 2015. För sms är det här 50 % mindre än dagens roamingavgifter och sex gånger mindre än vad det kostade 2015.

22. Jag bor nära gränsen och min telefon kopplar ofta upp sig till ett nätverk i grannlandet. Kan jag använda roaming som hemma utan att riskera att överskrida begränsningarna?

Ja. Så länge som din telefon tar kontakt till ditt hemmanätverk en gång om dagen kommer du att anses vara hemma den dagen och inte använda roaming. Det spelar ingen roll om din telefon också använder ett nätverk i ett grannland inom EU (oavsett om det sker medan du befinner dig hemma eller för att du vistades i det andra landet under en del av dagen). Roamingleverantörer bör också informera dig om hur du kan undvika att använda roaming av misstag.

23. Jag arbetar i ett annat europeiskt land än det jag bor i. Kan jag använda roaming som hemma utan risk för att överskrida begränsningarna?

Ja. I ditt fall kan du välja en operatör i endera landet och använda roaming till inrikestaxan i det landet, antingen med ett SIM-kort från

det land där du bor eller ett SIM-kort från det land där du arbetar. I bägge fallen gäller policyn för skälig användning (som beskrivs i fråga 17), med den principen att varje dag din telefon kopplar upp sig till ditt hemmanätverk åtminstone en gång räknas det som att du befunnit dig hemma den dagen (även om du också befinner dig utomlands samma dag).

24. Om jag bara reser utomlands inom EU under 2–3 veckor per år, kan jag använda mitt nationella abonnemang utan att överskrida begränsningarna för roaming som hemma?

Ja. Det enda du måste komma ihåg är att om ditt abonnemang innehåller obegränsad surf i hemlandet så kan det hända att det ändå finns en begränsning för dataroaming. Eller om du har väldigt mycket surf till ett mycket lågt pris i ditt abonnemang kan du ha lite mindre dataroaming till ditt förfogande. I båda fallen kommer den mängd dataroaming du får använda att vara tillräckligt stor för att täcka alla, eller åtminstone de flesta, av dina behov (se även fråga 19 och 20). Dessutom kommer den roamingavgift som tas ut om du överskrider din kvot att vara liten (se även fråga 21).



25. Jag har ett kontantkort. Kan jag använda roaming som hemma?

Ja. Om du betalar efter användning och priset för surf hemma är mindre än 7,70 euro per GB kan din operatör tillämpa en begränsning av hur mycket dataroaming du kan använda till inrikestaxor. Den begränsningen bör minst vara den mängd som du får om du dividerar det återstående saldot på ditt kontantkort när du börjar använda dataroaming (exklusive moms) med 7,70 euro. Om du till exempel

har 13 euro (10,80 euro plus 20 % moms) kvar på ditt SIM-kort när du börjar använda dataroaming kommer du att kunna använda minst $10,80/7,70 = 1,4$ GB dataroaming. Detta beror på att 7,70 euro är det högsta pris som din operatör måste betala den utländska operatören för 1 GB data när du är utomlands i EU under 2017. Det betyder att du kan använda *roaming som hemma* precis så mycket som du har betalt för i förväg. För samtal och sms kommer du att betala samma enhetspris som hemma

