2025/2592

18.12.2025.

PROVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2025/2592

od 17. prosinca 2025.

o primjeni Uredbe (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu pravedne uporabe, na temelju tipičnih obrazaca uporabe, i mjera za borbu protiv prijevara za komunikacije unutar EU-a

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu i maloprodajnim naknadama za regulirane komunikacije unutar EU-a te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ i Uredbe (EU) br. 531/2012 ([1]), a posebno njezin članak 5.a stavak 8.,

budući da:

(1) Gornje granične vrijednosti maloprodajnih cijena za komunikacije unutar EU-a iz članka 5.a stavka 1. Uredbe (EU) 2015/2120, koje su stupile na snagu u svim državama članicama 15. svibnja 2019., utvrđene su na razini koja je pružateljima javno dostupnih brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga omogućavala da nadoknade svoje troškove, čime se osigurala proporcionalna intervencija i na tržištu poziva u pokretnoj mreži i na tržištu poziva u nepokretnoj mreži. Te su mjere trebale isteći 14. svibnja 2024. u skladu s člankom 10. Uredbe (EU) 2015/2120 kako je izmijenjena Uredbom (EU) 2018/1971 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]), a cilj im je bio zajamčiti da se potrošačima ne naplaćuju prekomjerne cijene za komunikacije unutar EU-a.

(2) Člankom 10. stavkom 5. Uredbe (EU) 2015/2120 primjena gornjih graničnih vrijednosti maloprodajnih cijena za komunikacije unutar EU-a produljena je do 30. lipnja 2032. Na temelju članka 5.a stavka 9. te uredbe Komisija bi do 30. lipnja 2027. trebala preispitati članak 5.a i može, prema potrebi, odlučiti podnijeti zakonodavni prijedlog radi njegove izmjene.

(3) Na temelju članka 5.a stavka 8. Uredbe (EU) 2015/2120 pružatelji koji dobrovoljno odluče na potrošače ne primjenjivati različite maloprodajne cijene za domaće komunikacije i komunikacije unutar EU-a izuzeti su od primjene maksimalnih gornjih graničnih vrijednosti maloprodajnih cijena za komunikacije unutar EU-a, podložno politici pravedne uporabe. U tom slučaju trebaju biti izuzeti od primjene reguliranih cijena za komunikacije unutar EU-a. Politika pravedne uporabe zaštitna je mjera kojom bi se pružateljima trebalo omogućiti da odstupe od usklađenih cijena i primijene dodatne naknade ako potrošačka komunikacija unutar EU-a premaši uvjete uporabe koje je pružatelj definirao kao tipične za tu vrstu komunikacije u određenoj državi članici.

(4) Prvo, u uvjetima kojima se definira tipična uporaba trebalo bi navesti količine komunikacija unutar EU-a koje potrošačima omogućuju potrošnju određenog broja jedinica za pozive i SMS poruke unutar EU-a, koje se naplaćuju po primjenjivim domaćim maloprodajnim cijenama, koje su u skladu s njihovim tarifnim planovima i kojima se može obuhvatiti velik broj potrošačkih obrazaca uporabe, uključujući posebno potrošače s relativno visokom mjesečnom potrošnjom komunikacija unutar EU-a koji se i dalje oslanjaju na tradicionalne komunikacije kao što su telefonski pozivi ili SMS poruke. Drugo, u uvjetima kojima se definira tipična uporaba trebalo bi navesti razdoblje njihove primjene. To bi razdoblje trebalo biti jednako barem jednom obračunskom razdoblju, ali bi se moglo produljiti na nekoliko obračunskih razdoblja koja odredi pružatelj. Pružatelji mogu odrediti ograničenja potrošnje primjenjiva na jedno ili više razdoblja u okviru razdoblja primjene. Treće, isti uvjeti kojima se definira tipična uporaba trebali bi se primjenjivati na sve tarifne planove tog pružatelja u državi članici.

([1]) SL L 310, 26.11.2015., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2015/2120/oj.
([2]) Uredba (EU) 2018/1971 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o osnivanju Tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC) i Agencije za potporu BEREC-u (Ured BEREC-a), izmjeni Uredbe (EU) 2015/2120 i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 1211/2009 (SL L 321, 17.12.2018., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1971/oj).

(5) Politika pravedne uporabe trebala bi s jedne strane potrošačima osigurati odgovarajuće količine poziva i SMS poruka unutar EU-a, a s druge omogućiti buduće prilagodbe na temelju tržišnih uvjeta i ponašanja potrošača. Tipična uporaba poziva i SMS poruka unutar EU-a može ovisiti, među ostalim, o vrsti potrošača, pružatelju ili državi članici.

(6) Stoga bi uvjeti tipične uporabe pružateljima trebali omogućiti dovoljno fleksibilnosti da utvrde politiku pravedne uporabe koju smatraju prikladnom i koja je u skladu s ovom Provedbenom uredbom te ostaviti prostora za buduće prilagodbe na temelju tržišnih uvjeta i ponašanja potrošača.

(7) Komunikacije unutar EU-a i roaming razlikuju se po prirodi i namjeni. Za razliku od komunikacija unutar EU-a, regulirani roaming prekogranična je usluga namijenjena povremenim putovanjima, a ne trajnom korištenju. Stoga je roaming izložen riziku od zlouporabe i prekomjerne uporabe u nepredviđene svrhe, dok za komunikacije unutar EU-a rizik predstavlja premašivanje tipične uporabe. Pojam uporabe koja premašuje tipičnu uporabu komunikacija unutar EU-a stoga se razlikuje od pojma „zlouporabe i prekomjerne uporabe" maloprodajnih usluga roaminga po domaćim cijenama u smislu članka 5. Uredbe (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća ([3]), koji se odnosi na situaciju u kojoj korisnici roaminga koriste regulirane maloprodajne usluge roaminga u državi članici koja nije država članica njihova domaćeg pružatelja za potrebe koje nisu potrebe povremenih putovanja i na koje se može primijeniti politika pravedne uporabe.

(8) Politika pravedne uporabe ne bi trebala utjecati na pravo pružatelja da poduzmu mjere za borbu protiv prijevara ako dobrovoljna odluka da na potrošače za komunikacije unutar EU-a ne primijeni maloprodajne cijene koje se razlikuju od cijena za domaće komunikacije dovede do prijevare. Pružateljima javnih elektroničkih komunikacijskih usluga trebalo bi omogućiti da otkriju i spriječe treće strane da iskorištavaju politiku pravedne uporabe za arbitražu cijena kako bi stekle gospodarsku prednost (npr. prijevarom u međunarodnoj podjeli prihoda (engl. „International Revenue Share Fraud"), zlouporabom SIM kartica). Takve bi mjere trebale biti proporcionalne, a mogu biti, među ostalim, praćenje obrazaca komunikacijskog prometa kako bi se otkrile nepravilnosti koje mogu ukazivati na prijevaru ili zlouporabu ili privremena obustava usluge dok se uporaba ne provjeri.

(9) Potrošače bi s druge strane trebalo zaštititi od mjera koje na bilo koji način mogu utjecati na njihovu mogućnost uporabe komunikacija unutar EU-a. U tom se pogledu primjenjuju sva prava potrošača koja proizlaze iz Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ([4]) o pravima potrošača. U skladu s člankom 102. Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća ([5]) potrošače je potrebno jasno obavijestiti o ugovornim klauzulama kojima se utvrđuje politika pravedne uporabe prije nego što se one počnu primjenjivati.

(10) Osim toga, pružatelji bi trebali upozoriti potrošače prije nego što premaše tipičnu količinu komunikacija unutar EU-a na način koji je unaprijed definiran u ugovorima s potrošačima. U svakom slučaju, te bi mjere trebale smanjiti administrativno opterećenje za potrošače i broj nepotrebnih upozorenja.

(11) Za potrebe ovog akta pojam „potrošači" trebalo bi tumačiti kako je definiran u članku 2. točki 15. Direktive (EU) 2018/1972.

(12) Provedeno je savjetovanje s Tijelom europskih regulatora za elektroničke komunikacije u skladu s člankom 5.a stavkom 8. Uredbe (EU) 2015/2120.

(13) Odbor za komunikacije osnovan na temelju članka 118. stavka 1. Direktive (EU) 2018/1972 nije donio mišljenje u roku koji je odredio njegov Predsjednik,

([3]) Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (SL L 115, 13.4.2022., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([4]) Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([5]) Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (SL L 321, 17.12.2018., str. 36., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2018/1972/oj).

DONIJELA JE OVU UREDBU:

Članak 1.

Politika pravedne uporabe

1. Politika pravedne uporabe omogućuje pružateljima javnih elektroničkih komunikacija da primijene zaštitne mjere ako potrošačeva uporaba komunikacija unutar EU-a premašuje tipičnu uporabu.

2. Kako bi pružatelj javnih elektroničkih komunikacija iskoristio zaštitnu mjeru politike pravedne uporabe, u svim svojim tarifnim planovima u državi članici utvrđuje uvjete kojima se definira tipična uporaba komunikacija unutar EU-a u najmanje jednom obračunskom razdoblju.

3. Uvjeti kojima se definira tipična uporaba komunikacija unutar EU-a temelje se na količinama komunikacija unutar EU-a koje su znatno veće od prosječnog mjesečnog broja potrošenih minuta ili SMS-ova unutar EU-a po potrošaču u državi članici kako je naveden u najnovijem izvješću BEREC-a o usporednoj analizi komunikacija unutar EU-a dostupnom u trenutku utvrđivanja uvjeta. Ako za neku državu članicu ne postoji referentna vrijednost, pružatelj koristi prosječne podatke za EU.

4. Ako u definiranom razdoblju potrošačeva uporaba komunikacija unutar EU-a odstupi od uvjeta kojima je definirana tipična uporaba, pružatelj može naplatiti dodatne naknade samo za predmetne jedinice komunikacije unutar EU-a do kraja definiranog razdoblja u kojem je došlo do odstupanja.

5. Politika pravedne uporabe primjenjuje se zasebno na pozive unutar EU-a, pozive u fiksnim i mobilnim mrežama te SMS poruke unutar EU-a.

6. Nacionalna regulatorna tijela prate i provode ispravnu primjenu zaštitne mjere.

Članak 2.

Mjere za borbu protiv prijevara

Pružatelji komunikacija unutar EU-a mogu primijeniti mjere za borbu protiv prijevara kako bi otkrili prijevare povezane s dobrovoljnom primjenom jednakih maloprodajnih cijena za domaće komunikacije i komunikacije unutar EU-a. Ako pružatelj otkrije prijevarnu radnju i odluči da su potrebne mjere kako bi se prijevara na koju se sumnja što brže suzbila, o tome što prije obavješćuje nacionalno regulatorno ili drugo nadležno tijelo, a u svakom slučaju u roku od pet radnih dana nakon donošenja mjera.

Članak 3.

Zaštita potrošača

1. Ako pružatelj komunikacija unutar EU-a primjenjuje politiku pravedne uporabe, u ugovore s potrošačima sklopljene na temelju članka 102. Direktive (EU) 2018/1972 uključuje uvjete koji se odnose na tu politiku, a posebno dodatne naknade po pozivu i SMS-u unutar EU-a koje se mogu primjenjivati na potrošnju unutar EU-a koja premašuje tipičnu uporabu. Nadalje, ako potrošač iskoristi 80 % količine za tipičnu uporabu, pružatelj ga odmah upozorava da u takvoj situaciji postoji mogućnost naplate dodatnih naknada i navodi koje se naknade primjenjuju.

2. Potrošači imaju pravo žalbe na odluke koje je donio pružatelj komunikacija unutar EU-a, među ostalim pri tijelima za mirenje i nadležnim tijelima za izvansudsko rješavanje sporova iz članka 25. Direktive (EU) 2018/1972.

Članak 4.

Prijelazno razdoblje za referentne vrijednosti BEREC-a

1. BEREC ažurira referentnu vrijednost za komunikacije unutar EU-a kako bi osigurao da ona ubuduće odražava cjelokupnu uporabu komunikacija unutar EU-a. Ažurirano izvješće o usporednoj analizi objavljuje se najkasnije u listopadu 2026.

2. Da bi se omogućilo prijelazno razdoblje, pružatelji mogu s primjenom najnovijeg dostupnog BEREC-ovog izvješća o usporednoj analizi komunikacija unutar EU-a započeti najkasnije 1. siječnja 2027.

Članak 5.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu sljedećeg dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se do 31. prosinca 2028.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 17. prosinca 2025.

Za Komisiju
Predsjednica
Ursula VON DER LEYEN