

[Întrebări frecvente despre politica UE în materie de roaming \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/ro/faqs/roaming-questions-answers\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/ro/faqs/roaming-questions-answers)

Find answers to FAQs about using your mobile phone to call, text and use mobile data when you are travelling abroad in any EU country — at no extra charge!

[Roaming \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/taxonomy/term/109\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/taxonomy/term/109)

Roamingul la tarife naționale

What is Roaming and Roam Like At Home?

Sunteți în roaming atunci când **vă utilizați telefonul mobil sau tableta în perioada în care călătoriți ocazional** în afara țării în care locuiți sau a țării cu care aveți legături stabile, și anume țara în care lucrați sau studiați. Atât timp cât petreceți mai mult timp acasă decât în străinătate sau vă utilizați **cardul SIM** mai mult acasă decât în străinătate, beneficiați de roaming la tarife naționale. Prin urmare, nu vi se va percepe o taxă mai mare decât cea pe care o plătiți în mod normal acasă pentru apelurile, SMS-urile și datele utilizate în UE. Actualul regim de **roaming la tarife naționale** a fost instituit în 2017 și, odată cu noul regulament, a fost prelungit și îmbunătățit.

Roamingul la tarife naționale se activează automat sau trebuie să fac ceva pentru a activa această funcționalitate?

Dacă aveți deja roaming la tarife naționale sau sunteți un client nou, nu trebuie să faceți niciun demers în acest sens. Operatorul dumneavoastră continuă să aplice în mod automat tarifele naționale atunci când utilizați servicii de roaming în străinătate.

Chiar este adevărat că nu voi plăti nimic în plus atunci când călătoresc periodic în UE și îmi folosesc telefonul?

Da. Atunci când efectuați un apel, trimiteți SMS-uri sau utilizați date în altă țară din UE, acestea vor fi facturate sau scăzute din volumele aferente planului tarifar național de care dispuneți, exact ca și cum ați fi acasă (cu alte cuvinte în țara în care locuiți, lucrați sau studiați). Nu trebuie să plătiți nimic în plus. Nu va mai conta dacă vă folosiți telefonul mobil în cursul călătoriilor periodice în UE sau în țara în care locuiți, deoarece veți avea roaming la tarife naționale. Prin noul regulament, aceste norme privind roamingul la tarife naționale au fost prelungite până în 2032.

Cum voi putea identifica tarifele de roaming la tarife naționale oferite de furnizorii mei locali?

Roamingul la tarife naționale va reprezenta tariful de roaming implicit pentru toate planurile tarifare care includ servicii de roaming. Dacă veți dori să achiziționați un nou plan tarifar care include servicii de roaming, operatorul vă va oferi respectivul plan tarifar cu funcționalitatea de roaming la tarife naționale activată în mod automat. Dacă aveți deja roaming la tarife naționale, îl veți păstra.

Există vreo limită de volum privind apelurile efectuate, SMS-urile trimise și utilizarea de date mobile la tarife naționale atunci când călătoresc în străinătate?

Dacă acasă beneficiați de apeluri și SMS-uri nelimitate, veți avea dreptul la apeluri și SMS-uri nelimitate și când călătoriți în UE. Dacă acasă beneficiați de date mobile nelimitate sau foarte ieftine, operatorul poate aplica o limită pentru a sigura utilizarea rezonabilă a datelor în roaming. Într-un astfel de caz, operatorul va trebui să vă informeze în prealabil cu privire la această limită și să vă avertizeze în momentul în care o atingeți. Această limită va fi suficientă pentru a acoperi majoritatea nevoilor dumneavoastră de roaming, dacă nu chiar pe toate. Odată depășit acest prag, veți putea continua să utilizați serviciile de date în roaming, însă se va aplica o mică taxă suplimentară, care este plafonată la 2 EUR/GB începând cu 1 iulie 2022, această sumă urmând să scadă treptat, ajungând la 1 EUR/GB în 2027.

Există excepții sau reguli ascunse care se aplică drepturilor de roaming?

Puteți beneficia de roaming la tarife naționale ori de câte ori călătoriți într-o țară din UE diferită de țara în care locuiți (domiciliul dumneavoastră efectiv). Dacă vă mutați și vă stabiliți reședința de durată în altă țară din UE, nu veți mai putea beneficia de ofertele de roaming la tarife naționale ale operatorilor din țara din care proveniți. Veți putea însă să beneficiați, atunci când călătoriți în alte state membre ale UE, de roaming la tarife naționale cu un contract de telefonie mobilă din noua dumneavoastră țară de rezidență.

În ce țări pot utiliza roamingul la tarife naționale?

Regimul de roaming la tarife naționale este disponibil în **TOATE** cele 27 de țări ale UE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Țările de Jos și Ungaria.

Regimul de roaming la tarife naționale este disponibil și în țările din Spațiul Economic European (SEE): Islanda, Liechtenstein și Norvegia.

Țările din afara UE/SEE nu sunt acoperite de roamingul la tarife naționale, însă mulți operatori aleg să extindă aceste oferte și la țări terțe.

Întrucât Regatul Unit a părăsit Uniunea Europeană, regimul de roaming la tarife naționale nu se aplică călătorilor în Regatul Unit. Deși unii operatori au ales să extindă roamingul la tarife naționale și în Regatul Unit, acest lucru nu este obligatoriu. Vă recomandăm să verificați cu operatorul

dumneavoastră tarifele de roaming relevante atunci când călătoriți în Regatul Unit.

Ce pot face dacă merg în străinătate și constat că nu pot utiliza roamingul la tarife naționale, facturându-mi-se astfel sume suplimentare?

Trebuie să verificați cu operatorul dumneavoastră la ce plan de roaming v-ați abonat și care sunt restricțiile aplicabile. Dacă aveți un contract și ați ales opțiunea implicită de roaming la tarife naționale, puteți contesta la operatorul dumneavoastră orice costuri suplimentare care v-au fost facturate, operatorul dumneavoastră trebuind să aibă o procedură de depunere a reclamațiilor. Dacă operatorul nu dă curs cererii dumneavoastră, ar trebui să notificați organismul relevant din țara dumneavoastră – care este de obicei autoritatea națională de reglementare a telecomunicațiilor – care vă poate spune ce opțiuni aveți. Este posibil să vi se perceapă taxe suplimentare pentru apelurile către anumite numere ale serviciilor cu valoare adăugată.

Noul regulament privind roamingul aplicabil de la 1 iulie 2022

Am auzit că din iulie 2022 există un nou regulament privind roamingul . Ce se va schimba pentru mine?

La fel ca începând din iunie 2017, noul Regulament privind roamingul garantează faptul că putem continua să beneficiem de apeluri, de SMS-uri și de date mobile fără costuri suplimentare atunci când călătorim în UE.

Pe lângă stabilirea unor noi tarife maxime cu ridicata pe care operatorii și le plătesc reciproc pentru serviciile de roaming, există, de asemenea, noi norme care aduc noi beneficii consumatorilor, astfel încât să puteți utiliza serviciile inovatoare de ultimă oră și atunci când călătoriți și să fiți mai bine protejați de costurile ascunse. Printre aceste noi avantaje se numără faptul de a avea aceeași calitate și viteză mobilă în străinătate ca și acasă (atunci când acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic), de a dispune de mai multe informații pentru a preveni aplicarea de costuri suplimentare ascunse, de exemplu atunci când apălați din străinătate numerele serviciilor cu valoare adăugată sau când telefonul dumneavoastră se conectează la o rețea non-terestră în momentul în care vă aflați la

bordul unei nave sau când călătoriți cu avionul sau prin mecanisme de suspendare a serviciilor care se activează când sunt atinse anumite limite. Noile norme asigură, de asemenea, faptul că puteți accesa ușor și eficient serviciile de urgență de pe telefonul dumneavoastră inteligent și că sunteți informat cu privire la mijloacele alternative de accesare a numărului 112 atunci când călătoriți în străinătate, cum ar fi prin SMS, anumite aplicații sau text în timp real și prin intermediul aplicațiilor de avertizare publică, dacă este cazul.

Calitatea serviciului

Care va fi calitatea serviciilor în roaming?

Prin roamingul la tarife naționale ar trebui să puteți utiliza serviciile mobile în același mod ca și acasă. Acest lucru include, de asemenea, calitatea, cum ar fi viteza sau accesul la tehnologia 4G, dacă aveți în mod normal 4G în rețeaua mobilă de acasă. În unele cazuri, nu este posibil să se ofere aceeași calitate, deoarece s-ar putea ca rețeaua să nu fie la fel de bună ca cea pe care o utilizați în mod normal acasă sau topografia țării pe care o vizitați să fie diferită, de exemplu, să fie o țară care are munți sau multe insule. Există mai mulți factori care pot afecta serviciul mobil, dar operatorul dumneavoastră ar trebui să facă tot posibilul pentru a vă oferi aceeași calitate ca acasă, atunci când acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

Ce informații mă pot aștepta să primesc cu privire la calitatea serviciului?

Operatorul dumneavoastră ar trebui să vă informeze în mod clar cu privire la calitatea serviciului de roaming. Contractul dumneavoastră ar trebui să includă informații despre diferențele dintre serviciul de roaming și serviciul pe care îl utilizați în țara dumneavoastră de domiciliu și despre motivele pentru care serviciul este uneori diferit de cel de acasă. Contractul ar trebui să includă, de asemenea, informații cu privire la modul de depunere a unei plângeri atunci când calitatea serviciului nu este cea așteptată.

Operatorul dumneavoastră ar trebui, de asemenea, să publice informații, de exemplu pe pagina sa web, cu privire la calitatea serviciului. Aceste informații ar trebui să fie mai detaliate decât contractul și ar trebui să explice motivele pentru care un serviciu de roaming ar putea fi diferit de serviciul de comunicații mobile de acasă, explicând în special abaterile de la vitezele de încărcare și descărcare anunțate sau estimate care sunt oferite la nivel național, precum și modul în care aceste diferențe pot avea un impact asupra serviciului de roaming. Informațiile ar putea include și o explicație a modului în

care limitările de volum, viteza, generațiile de rețele și tehnologiile disponibile și alți parametri de calitate a serviciilor pot să aibă, în practică, un impact asupra serviciului de comunicații de date în roaming și, în special, asupra utilizării de conținut, aplicații și servicii în roaming.

Am întotdeauna acces la 4G sau 5G acasă, dar când am călătorit am avut acces doar la 3G. Ar trebui să am aceeași viteză a rețelei mobile în străinătate ca și acasă?

Atunci când în țara pe care o vizitați este disponibilă aceeași generație de rețele, de exemplu 4G, ar trebui, în mod normal, să aveți acces la aceasta. Operatorul dumneavoastră ar trebui să se asigure că aveți acces la aceeași rețea și la aceeași calitate ca și acasă. În unele cazuri, acest lucru nu va fi posibil deoarece s-ar putea ca aceeași rețea sau tehnologie să nu fie disponibilă în țara pe care o vizitați. Disponibilitatea rețelei variază pe teritoriul UE, fiind posibil ca cele mai recente rețele mobile să nu fie instalate peste tot în același timp și să nu fie întotdeauna disponibilă aceeași viteză a rețelei mobile. Acest lucru se poate întâmpla în cazul rețelelor 5G.

În plus, operatorul dumneavoastră ar trebui să vă informeze cu privire la calitatea serviciului mobil la care vă puteți aștepta în roaming. Ar trebui să puteți găsi aceste informații în contractul dumneavoastră și pe site-ul operatorului.

Notificarea consumatorilor

Care sunt informațiile pe care operatorul trebuie să le includă în mesajul automat de bun venit pe care îl primesc de fiecare dată când trec o frontieră a UE? Pot alege să nu mai primesc acest mesaj?

Ori de câte ori treceți frontiera, operatorul dumneavoastră ar trebui să vă trimită gratuit un mesaj automat cu informații tarifare de bază personalizate privind tarifele de roaming (care includ TVA) aplicabile atunci când efectuați și primiți apeluri, trimiteți SMS-uri și utilizați serviciile reglementate de comunicații de date în roaming. Informațiile ar trebui să includă, de asemenea, politica utilizării rezonabile aplicate de operatorul dumneavoastră, de exemplu ar trebui să vi se specifice dacă operatorul aplică o limită volumului de date pe care îl puteți consuma în roaming. Acesta ar trebui să includă, de asemenea, informații cu privire la orice suprataxe care se pot aplica după ce ați consumat volumul de date la care aveți dreptul. Mesajul ar trebui să includă informații cu privire la serviciile care nu sunt gratuite, cum ar fi apelarea unui hotline sau a serviciului pentru clienți.

Vă puteți informa operatorul că nu doriți să primiți aceste informații.

Pe lângă informațiile tarifare, operatorul dumneavoastră trebuie să vă informeze întotdeauna că apelurile către numărul european unic pentru apeluri de urgență 112 sunt gratuite și cu privire la modul în care puteți accesa serviciile de urgență prin alte mijloace în țara pe care o vizitați. Mesajul automat ar trebui să includă un link către o pagină web unde puteți vedea ce alte mijloace de comunicații de urgență sunt disponibile în țara în care vă aflați, de exemplu SMS-uri de urgență, aplicații prin care puteți avea acces la serviciile de urgență și alte aplicații similare. Veți primi întotdeauna aceste informații de fiecare dată când intrați în altă țară din UE.

Cum funcționează mecanismul de suspendare a serviciilor și cum protejează acesta consumatorii de „facturile-șoc”?

Furnizorii de servicii de roaming trebuie să se asigure că vi se trimite o notificare atunci când serviciile de comunicații de date în roaming au atins 80 % din limita financiară sau de volum convenită.

Furnizorii de servicii de roaming trebuie, de asemenea, să vă transmită notificări atunci când consumați peste 100 EUR într-o perioadă de facturare lunară. Notificarea trebuie să indice procedura pe care trebuie să o urmați dacă doriți să utilizați în continuare serviciile de roaming.

Clienții pot alege să nu primească acest mesaj și să nu li se aplice aceste limite, notificându-și operatorul în acest sens.

Serviciile cu valoare adăugată

De ce ar trebui să am informații despre apelurile către serviciile cu valoare adăugată efectuate în roaming?

Apelurile către numerele anumitor servicii cu valoare adăugată pot include apelurile către societăți de asigurare, companii aeriene, servicii de asistență pentru clienți etc. Acestea includ, de asemenea, trimiterea unui SMS pentru a participa la jocuri și la emisiuni de divertisment, cum ar fi pentru a vota pentru o emisiune concurs de la TV sau a participa la un joc. Apelarea sau trimiterea de mesaje la aceste numere în țara de domiciliu poate include anumite costuri sau poate fi gratuită, în funcție de serviciu. Atunci când vă aflați în străinătate, însă, apelarea numerelor serviciilor cu valoare adăugată sau transmiterea de texte către acestea implică, de obicei, costuri suplimentare la care este posibil să nu vă așteptați. **Este posibil ca un număr pe care îl puteți apela gratuit din țara de domiciliu să nu fie gratuit când îl apelați din străinătate.** De asemenea, dacă atunci când apelați un număr din țara de domiciliu trebuie să plătiți doar o mică taxă, apelarea acestuia din străinătate vă poate costa mai mult.

Cum mă protejează normele privind roamingul de plata unei facturi telefonice mai mari din cauza apelării serviciilor cu valoare adăugată?

Normele privind roamingul au scopul de a vă atrage atenția cu privire la faptul că apelarea numerelor serviciilor cu valoare adăugată poate face obiectul unor taxe suplimentare. Ar trebui să puteți găsi informații cu privire la numerele de telefon ale serviciilor cu valoare adăugată în contractul dumneavoastră, pe o pagină web cu informații în acest sens, precum și în SMS-ul pe care îl primiți atunci când treceți frontiera într-o altă țară din UE.

Pentru apelurile care sunt gratuite în țara dumneavoastră de domiciliu, dar care în roaming ar putea fi taxate, operatorul trebuie să includă informații privind suprataxa pentru apelarea numerelor de telefon gratuite atunci când vă aflați în roaming pe o pagină web cu informații în acest sens, care trebuie să conțină, de asemenea, informații privind seriile de numere utilizate pentru serviciile cu valoare adăugată.

Rețelele non-terestre

Pot utiliza roamingul la tarife naționale pe navele care navighează pe teritoriul UE și în avioanele care zboară în spațiul aerian al UE?

Normele UE privind roamingul se aplică numai rețelelor mobile terestre. Atât timp cât sunteți conectat la o rețea mobilă terestră (de exemplu pe râuri, fluvii, lacuri sau de-a lungul coastei) beneficiați în continuare de roaming la tarife naționale. De obicei, atunci când vă aflați pe o navă care navighează în ape deschise sau când călătoriți cu avionul, riscați să vă conectați la o rețea nonterestră. Serviciile care sunt furnizate prin intermediul altor tipuri de rețele radio non-terestre, cum ar fi prin intermediul sistemelor de sateliți de la bordul navelor sau al avioanelor, nu fac obiectul plafoanelor tarifare obligatorii ale regimului de roaming la tarife naționale. Aceste servicii sunt, de obicei, costisitoare.

Cum mă protejează normele privind roamingul de aplicarea de taxe suplimentare în cazul în care telefonul meu mobil se conectează la o rețea non-terestră?

Când vă aflați la bordul unei nave sau când călătoriți cu avionul, telefonul dumneavoastră se poate conecta automat la o rețea non-terestră, prin satelit. Normele UE privind roamingul se aplică numai rețelelor mobile terestre. Pentru a vă proteja de costurile ascunse, ar trebui să primiți un SMS care să vă avertizeze că telefonul dumneavoastră s-a conectat la o astfel de rețea și pentru a vă informa cu privire la prețuri. În cazul în care continuați să vă utilizați telefonul sau dacă aplicațiile care utilizează date mobile continuă să ruleze pe telefonul dumneavoastră și atingeți suma de 50 EUR de taxe suplimentare sau o altă limită predefinită, serviciile mobile se vor opri automat, cu excepția cazului în care ați specificat dumneavoastră altfel. Noile norme îi obligă pe operatori să ia toate măsurile rezonabile pentru a-și proteja clienții de costurile suplimentare. Acestea pot include posibilitatea de a renunța la roaming când vă aflați într-un avion sau la bordul unei nave sau măsuri de exploatare a rețelei prin care să se acorde prioritate în cea mai mare măsură posibilă conectării la rețelele terestre.

Operatorii ar trebui să își informeze clienții serviciilor de roaming cu privire la posibilitatea de a renunța manual și instantaneu la opțiunea de roaming pe dispozitivul lor mobil, fie accesând setările, fie activând modul avion.

Comunicații în caz de urgență

Cum sunt informat cu privire la modul în care pot fi accesate serviciile de urgență în țara vizitată?

Atunci când intrați în statul membru vizitat, veți primi un SMS de bun venit de la furnizorul dumneavoastră de servicii de roaming care vă va indica faptul că numărul 112 poate fi apelat gratuit în caz de urgență. Veți primi, de asemenea, un link către o pagină web care conține informații privind alte mijloace de acces disponibile în statul membru vizitat, de exemplu o aplicație de urgență, un SMS sau text în timp real. Dacă nu puteți apela numărul „112”, puteți utiliza aceste mijloace de acces la serviciile de urgență.

Voi primi avertismente publice în timpul utilizării serviciilor de roaming?

Majoritatea statelor membre au implementat sisteme de transmisie celulară sau sisteme SMS bazate pe localizare care fac posibilă trimiterea de avertismente publice către utilizatorii finali de servicii de roaming fără a fi necesară nicio acțiune din partea consumatorilor. Unele state membre trimit avertismente publice prin intermediul aplicațiilor mobile. În cazul în care călătoriți în unul dintre aceste state membre, în SMS-ul de bun venit veți primi un link către o pagină web unde se explică modul de descărcare a aplicației mobile respective.

Declarație de declinare a responsabilității

Declarație de declinare a responsabilității

Răspunsurile incluse în prezentul document nu reprezintă și nu aduc atingere poziției oficiale a Comisiei și încearcă doar să prezinte normele privind roamingul într-un mod accesibil consumatorilor. Interpretarea de către Comisie a legislației UE nu are caracter obligatoriu. Instanțele naționale sunt cele care trebuie să se asigure că regulamentul este pus în aplicare în mod corect, iar Curții de Justiție a Uniunii Europene îi revine sarcina de a interpreta normele.

Related content

[Roaming: conectat oriunde în UE fără costuri suplimentare \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/ro/policies/roaming\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/ro/policies/roaming)

Source URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/faqs/roaming-questions-answers>