

## **Ce drepturi ai în roaming, potrivit reglementărilor adoptate la nivelul Uniunii Europene?**

### **1. Dreptul să beneficiezi, dacă nu ai ales în mod expres altceva, de „Roam like at home”.**

„Roam like at home” este un sistem de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE ca și cum ar fi un consum înregistrat în România, mai precis în afara propriei rețele, în condițiile în care acesta nu depășește limitele unei utilizări rezonabile. După depășirea limitelor utilizării rezonabile, clienților le pot fi percepute, în plus față de tarifele naționale, anumite suprataxe pentru prestarea ulterioară a serviciului de roaming în interiorul SEE. Valoarea suprataxelor este plafonată. De asemenea, suma dintre tarifele naționale și suprataxe nu poate depăși un anumit plafon.

**SEE = Spațiul Economic European = Uniunea Europeană + Norvegia, Islanda și Liechtenstein**

**Începând cu data de 15 iunie 2017**, „Roam like at home” devine sistemul standard de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE, aplicându-se automat tuturor clienților noi și existenți, dacă aceștia nu au ales, în mod expres, o altă modalitate de tarificare a serviciului de roaming în loc de „Roam like at home”.

### **2. Dacă furnizorul tău oferă, ai dreptul să alegi altă modalitate de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE decât cea standard (adică alta decât „Roam like at home”).**

Alegerea ta trebuie să fie expresă și să se refere precis la modalitatea de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE, iar nu la întreg planul tarifar (abonament sau cartelă preplătită). Așadar, nu ți se poate condiționa posibilitatea de a achiziționa un anumit plan tarifar (abonament sau cartelă preplătită) de acceptarea unei alte modalități de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE decât cea standard.

### **3. Dreptul să fii informat, la momentul alegerii unei alte modalități de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE decât cea standard (adică, alta decât „Roam like at home”), iar apoi periodic la anumite intervale de timp, care este natura avantajelor în materie de roaming la care renunți sau la care ai renunțat.**

### **4. Dreptul să soliciți, în orice moment, revenirea la „Roam like at home”, dacă ai ales în mod expres o altă modalitate de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE decât aceasta.**

Termenul maxim pentru realizarea schimbării este de o zi lucrătoare de la primirea cererii de către furnizor, dar numai dacă transmiți solicitarea după ce au trecut cel puțin două luni de la alegerea unei alte modalități de tarificare a serviciului de roaming în interiorul SEE decât cea standard la care vrei să revii. Altfel, furnizorul tău are posibilitatea să amâne realizarea schimbării până la împlinirea termenului de două luni precizat mai sus.

**Schimbarea este gratuită, iar condițiile contractuale privind furnizarea serviciilor mobile (apeluri, SMS-uri, date) la nivel național, inclusiv prețul planului tarifar, nu ți se modifică.**

### **5. Dreptul să primești de la furnizorul tău informații actualizate cu privire la tarifele aplicabile serviciului de roaming internațional, de fiecare dată când acestea se modifică.**

### **6. Dreptul să fii informat, prin contract, cu privire la politica de utilizare rezonabilă a serviciului de roaming în interiorul SEE care ți se aplică.**

În cadrul „Roam like at home” furnizorul tău poate defini o politică de utilizare rezonabilă a serviciului de roaming în interiorul SEE. După depășirea limitelor acestea ți se pot aplica unele suprataxe, în plus față de prețul național, pentru consumul suplimentar în roaming în interiorul SEE.

Politica utilizării rezonabile poate consta, în principal, în:

- a) stabilirea, după anumite criterii, a unei limite de consum în roaming în interiorul SEE a datelor (MB/GB) din cadrul planurilor tarifare cu date nelimitate nivel național, după depășirea căreia să ți se aplice o suprataxă;
- b) posibilitatea aplicării de suprataxe dacă, după monitorizarea unei perioade de cel puțin 4 luni, s-a constatat faptul că, pe o anumită cartelă SIM, consumi servicii mobile și ai prezență (este conectat la rețea) mai mult în roaming în interiorul SEE decât la nivel național.

Ai dreptul să fii informat, prin contract, care servicii mobile (apeluri, SMS-uri, date) sunt supuse monitorizării consumului. În orice caz, această monitorizare **nu** se referă la conținutul pe care îl transmiți sau primești prin intermediul serviciilor mobile.

**7. Dreptul să primești informări personalizate, atunci când te afli în roaming internațional, cu privire la:**

- tarifele aplicabile serviciului de roaming în statul vizitat;
- numărul cu acces gratuit în roaming la care ai putea obține informații mai detaliate privind tarifele aplicabile serviciului de roaming în statul UE/SEE vizitat;
- politica utilizării rezonabile a serviciului de roaming în interiorul SEE, precum și despre suprataxele care ți s-ar aplica dacă ai depăși limitele ei, dacă este cazul.

Ai dreptul să primești aceste informări personalizate pe ecranul dispozitivului mobil (telefon, tabletă, laptop etc.) prin intermediul, după caz, a unui SMS, e-mail sau a unei ferestre pop-up.

**8. Dreptul să soliciți, în orice moment, transmiterea din nou a informărilor personalizate menționate la pct. 7, dacă în prealabil ai renunțat la primirea acestora.**

Schimbarea este gratuită.

**9. Dreptul să ai la dispoziție un număr de telefon cu acces gratuit în roaming în UE/SEE pentru a obține informații mai detaliate privind tarifele aplicabile serviciului de roaming în statul vizitat.**

**10. Dreptul să primești o notificare dacă există riscul să ți se perceapă suprataxe, în plus față de tariful național, pentru consumul suplimentar în roaming în interiorul SEE.**

De regulă, vei primi această notificare dacă, după monitorizarea consumului tău o perioadă de cel puțin 4 luni, operatorul a constatat faptul că, în mod cumulativ, consumi serviciile mobile și ai prezență (conectare la rețea) mai mult în roaming în interiorul SEE decât la nivel național.

Prin această notificare ai dreptul să primești un termen, care nu poate fi mai scurt de două săptămâni, să îți schimbi comportamentul de utilizare.

Se înțelege că ți-ai schimbat comportamentul de utilizare dacă, în termenul acordat de furnizorul tău, astfel cum s-a precizat mai sus, consumul de servicii mobile (apeluri, SMS-uri, date) sau prezența (conectarea la rețea) la nivel național sunt preponderente față de nivelul înregistrat în roaming în interiorul SEE.

Ca răspuns la această notificare ai dreptul să prezinți furnizorului dovezi care să ateste că nu utilizezi serviciul de roaming în interiorul SEE în alte scopuri decât pentru călătorii periodice (a se vedea pct. 13, de mai jos).

**11. Dreptul să primești o notificare la momentul la care limita de utilizare rezonabilă a serviciului de roaming în interiorul SEE a fost atinsă.**

Ai dreptul ca în această notificare să ți se indice valoarea suprataxei care îți va fi aplicată, în plus față de prețul național, pentru consumul suplimentar în roaming în interiorul SEE.

**12. Dreptul să soliciți, în orice moment, transmiterea din nou a notificărilor menționate la pct. 11, dacă în prealabil ai renunțat la primirea acestora.**

Schimbarea este gratuită.

**13. Dreptul să beneficiezi de proceduri transparente, simple și eficiente de soluționare de către furnizor a plângerilor referitoare la aplicarea politicii utilizării rezonabile.**

În special ai dreptul să prezinți furnizorului tău dovezi care să ateste că nu utilizezi serviciul de roaming în interiorul SEE în alte scopuri decât pentru călătorii periodice, ca răspuns la notificarea prin care ți s-a comunicat faptul că există riscul de a ți se percepe suprataxe, în plus față de tariful național, pentru consumul suplimentar în roaming în interiorul SEE (a se vedea și pct. 10, de mai sus).

**Ai dreptul să te adresezi și ANCOM dacă plângerile tale nu au fost soluționate în mod satisfăcător.**

**14. Dreptul să decizi continuarea utilizării datelor (MB/GB) în roaming internațional după ce au acumulat un anumit cost, de regulă de 50 de Euro, fără TVA, într-o perioadă de facturare.**

Ai dreptul cel puțin la plafonul implicit, în valoare de 50 de Euro, fără TVA, pe care consumul cumulat date (MB/GB) în roaming internațional, într-o perioadă de facturare (de regulă o lună sau 30 de zile), să nu-l depășească fără acordul tău expres.

În acest sens ai dreptul să primești, în roaming, următoarele notificări:

a) atunci când consumul cumulat de date (MB/GB) în roaming internațional în perioada de facturare a atins 80% din plafon (de exemplu, când ai ajuns la 40 Euro, fără TVA, în cazul plafonului implicit de 50 Euro, fără TVA);

b) atunci când plafonul ar urma să fie depășit, în care să ți se indice procedura pe care trebuie să o urmezi în scopul de a îți da acordul pentru continuarea furnizării datelor (MB/GB) în roaming internațional, precum și tarifele aplicabile în acest sens.

După primirea celei de-a doua notificări, ai dreptul la sistarea imediată a furnizării și facturării datelor (MB/GB) în roaming internațional dacă nu ți-ai dat acordul expres pentru continuarea sau reluarea prestării acestora.

Ai dreptul la plafonul implicit indiferent de planul tarifar.

Ai dreptul la plafonul implicit atunci când călătorești în state din SEE și în state din afara SEE. Ai dreptul să fii informat despre această circumstanță, în mod gratuit, prin intermediul unui SMS și atunci când călătorești într-un stat din afara SEE în care plafonul implicit nu este disponibil.

**15. Dreptul să soliciți, în orice moment, aplicarea din nou a plafonului implicit de date (MB/GB) în roaming internațional, în valoare de 50 de Euro, fără TVA, dacă în prealabil ai renunțat la acesta.**

Termenul maxim pentru reluarea aplicării plafonului implicit de date (MB/GB) în roaming internațional, în valoare de 50 de Euro, fără TVA, este de o zi lucrătoare de la primirea solicitării de către furnizor.

Schimbarea este gratuită.

**16. Dreptul să schimbi, în orice moment, furnizorul serviciului de roaming internațional.** Noul furnizor îți va presta doar serviciul de roaming internațional, vechiul furnizor îți va presta în continuare serviciile mobile (apeluri, SMS-uri, date) la nivel național.

Termenul maxim pentru realizarea schimbării este de 3 zile lucrătoare de la încheierea contractului cu noul furnizor de servicii de roaming internațional.

Schimbarea este gratuită, iar condițiile contractuale privind furnizarea serviciilor mobile la nivel național, inclusiv prețul planului tarifar, nu ți se modifică.