

Roaming fără griji: protejează-te și economisește!

Într-o lume în care necesitatea de mobilitate transfrontalieră devine tot mai acută, consumatorii de servicii de telecomunicații din Republica Moldova riscă să fie expuși fenomenului de roaming involuntar. Deși operatorii din Republica Moldova pun la dispoziția consumatorilor abonamente pentru serviciile de telefonie mobilă cu serviciul de roaming inclus în prețul abonamentului, nu toate statele europene sunt membre ale Spațiului Economic European, iar la hotarul cu acestea sau pe mare, putem consuma involuntar servicii roaming la tarife imprevizibile și chiar neașteptat de mari. Așadar, această notă are drept scop informarea consumatorilor din Moldova despre condițiile legale de utilizare a serviciilor de roaming și soluțiile de prevenire a roamingului involuntar.

Ce este roamingul inclus în abonament și roamingul ca acasă (Roam Like at Home (RLAH))?

Călătorind în țările membre ale Uniunii Europene, dar și Islanda, Lichtenstein sau Norvegia, poți beneficia de telefonie și internet mobil din contul limitei incluse în abonament. Acest lucru este posibil doar dacă se întrunesc condițiile enumerate mai jos. Dacă aceste condiții sunt încălcate, operatorul de telefonie mobilă îți poate aplica penalități.

Să presupunem că ai un contract de telefonie mobilă cu un operator din Republica Moldova și pleci într-o vacanță sau într-o călătorie în Italia, Olanda sau altă țară din Uniunea Europeană, și dorești să utilizezi în continuare acel număr de telefon pentru apeluri voce, mesaje text (SMS-uri) sau internet (date mobile). Acest lucru se numește roaming.

În baza declarației comune cu privire la reducerea tarifelor de roaming semnate între operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova și cei din Spațiul Economic European, la 22 septembrie 2023, au fost aprobate plafoanele maxime pentru prețurile cu amănuntul la serviciile de date și apeluri în roaming¹. Astfel, de la 1 ianuarie 2024, operatorii de servicii de telefonie mobilă au început să introducă în ofertele acestora minute și date incluse în roaming. Iar, la data de 25 iulie 2025, Consiliul UE a adoptat decizia de integrare a Republicii Moldova în zona de roaming la prețuri de pe piața națională (Roaming ca acasă (RLAH)). Astfel, începând cu 1 ianuarie 2026, cetățenii din Republica Moldova aflați pe teritoriul statelor membre ale Spațiului Economic European (UE + Islanda, Liechtenstein și Norvegia), vor putea să facă apeluri și să utilizeze datele mobile fără taxe suplimentare, ca și cum s-ar afla în Republica Moldova².

Conform regulamentelor ANRCETI³, în calitate de utilizator din RM, poți beneficia de roaming inclus în abonament, sau de roaming ca acasă (din ianuarie 2026), atunci când călătorești

¹ https://www.anrceti.md/news_220923

² <https://www.consilium.europa.eu/ro/press/press-releases/2025/07/25/eu-mobile-roaming-benefits-extended-to-moldova-and-ukraine-as-of-2026/>

³ https://www.anrceti.md/files/filefield/HCA%2017%20din%2002.06.2025_ro%20.pdf

temporar într-un stat din Uniunea Europeană și din Spațiul Economic European (SEE), în cazul în care îndeplinești cumulativ toate condițiile de mai jos (politica de utilizare rezonabilă, PUR):

- ești rezident al Republicii Moldova sau ai o legătură stabilă cu țara (lucrezi, studiezi, ești pensionar care se întoarce des aici etc.);
- călătorești ocazional în UE, nu stai permanent acolo;
- nu folosești mai multe servicii în roaming decât în Moldova într-o perioadă de cel puțin 4 luni;
- nu depășești volumul de date mobile permis sau minute de convorbiri, care este limitat în funcție de planul tău național (în cazul RLAH).

Trebuie să ții cont că furnizorul tău de servicii de comunicații mobile (Orange Moldova, Moldcell, Moldtelecom) poate verifica cum folosești roamingul, analizând:

- cât timp stai în Moldova în comparație cu cât timp stai în UE;
- dacă folosești mai multe date sau minute în UE decât în Moldova;
- dacă ai cartele inactive în țară, dar active în UE;
- dacă ai cumpărat mai multe cartele și le folosești doar în afara țării.

În cazul în care furnizorul suspectează că ai folosi abuziv serviciile de roaming (nu ai îndeplinit cel puțin una dintre condițiile PUR), acesta te va avertiza despre posibilitatea suprataxării, dacă nu îți schimbi comportamentul de utilizare a serviciilor oferite de el în decurs de două săptămâni.

Este important de menționat că oferta Roaming în Europa inclusă în abonament și cea de RLAH cu începere din ianuarie 2026 este disponibilă în țările din Spațiul Economic European, precum:

Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburg, Malta, Norvegia, Țările de Jos, Polonia, Portugalia (inclusiv arhipelagurile Azore și Madeira), România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.

Tarifele aferente opțiunii de roaming inclus în abonament și respectiv a roamingului ca acasă nu se aplică pentru apelurile și datele consumate pe teritoriul și prin intermediul operatorilor precum:

Ciprul de Nord, Monaco și Andora (Franța), Insulele Feroe și Groenlanda (Danemarca), San Marino (Italia), Elveția, Albania, Serbia, Macedonia, teritoriile din Caraibe (Țările de Jos), teritoriul anexat temporar (Ucraina), teritoriile aflate în afara Europei continentale și rețelele maritime și aeriene (Wireless Maritime Services (WMS), International Waters, AeroMobile International Airspace, TIM Italy Maritime, Epic Malta International Waters, Telenor Maritime International Waters).

De ce ai putea ajunge să plătești mai mult pentru servicii pe care nu ți le-ai dorit?

Poți fi suprataxat în cazul în care:

Depășești limita rezonabilă de date

În cadrul înțelegerii cu operatorul, trebuie să fie clar specificat un volum maxim de GB care sunt incluși în pachetul disponibil și pe care ai voie să îl folosești. În urma depășirii lui, se aplică o taxă suplimentară pentru fiecare MB/GB consumat. De menționat că un abonament *nelimitat* acasă nu înseamnă internet nelimitat și în UE, însă o cartelă preplătită implică primirea datelor mobile proporționale cu suma pe care ai plătit-o cu același tarif european.

Folosești roaming frecvent/permanent

Folosirea unei cartele SIM moldovenești aproape exclusiv în UE, de exemplu, în contextul traiului peste hotare, nu îți permite să beneficiezi de *roaming ca acasă*. Așadar, operatorul are dreptul să îți aplice suprataxe, însă numai în cazul în care ai fost avertizat anterior despre folosirea abuzivă a serviciilor operatorului național.

Folosești roaming involuntar

În momentul în care te afli într-o localitate de frontieră și/sau în zonele cu semnale slabe, telefonul tău se poate conecta automat, fără voia ta, la rețelele mobile din alte țări. Acest lucru este cunoscut sub numele de roaming involuntar și se întâmplă frecvent, dacă telefonul tău este setat să selecteze automat operatorul și ai serviciile roaming activate. În acest caz, dacă operatorul mobil local are semnal slab într-o anumită zonă sau rețeaua dispare, dat fiind faptul că semnalul nu poate fi oprit exact la frontieră, telefonul tău poate să se conecteze la un operator din țara vecină. Dacă statul vecin nu este în lista țărilor membre ale Spațiului Economic European (SEE), această conectare involuntară va genera costuri suplimentare pentru consumatorul acestor servicii. Astfel de conectări involuntare se pot întâmpla nu doar în apropiere de granița unei țări din SEE cu o altă țară din afara SEE, dar și în larg, pe nave maritime sau chiar și nave aeriene.

Roamingul involuntar, dacă implică traficul efectuat prin intermediul rețelei dintr-o țară care nu este membră a SEE, se tarifează ca și roaming internațional extra abonament. Aceasta poate determina facturi de sute sau chiar mii de lei, fără a-ți da seama.

Care sunt obligațiile furnizorilor, implementarea cărora reduce riscul de survenire a roamingului involuntar?

Fiecare furnizor de servicii este obligat:

- să scrie clar în contract toate condițiile privind roamingul;
- să ofere metode ușoare și transparente de a depune plângeri;

- să îți satisfacă dreptul de a fi înștiințat, de exemplu prin mesaj text, când te conectezi la o rețea străină;
- să îți permită, gratuit, formularea unei solicitări de a bloca roamingul internațional.

Cum te protejezi de roaming involuntar?

Pentru a evita costurile mari și imprevizibile, cauzate de conectarea accidentală la rețelele străine, iată ce poți face:

- Dezactivează conectarea automată la un operator de telefonie mobilă din meniul telefonului (Accesează "Setări" → "Conexiuni" → "Rețele mobile" → "Operatori de rețea" și asigură-te că este debifată opțiunea "Selectare automată").
- În apropiere de frontieră, selectează manual rețeaua operatorului străin din spațiul SEE, sau activează modul *Avion* și folosește Wi-Fi local.
- Înainte de deplasare, verifică dacă ai roamingul activat și informează-te care sunt condițiile aferente. Nu ezita să ceri de la operator detalii despre politica de utilizare rezonabilă și traficul de internet și minutele incluse pe care ai voie să le utilizezi în UE fără taxe adăugătoare.
- Fii atent la mesajele de conectare la serviciul roaming, care vin în mod obligatoriu în momentul conectării la rețea.
- Setează limita pentru utilizarea datelor în roaming conform limitelor incluse în abonament.
- Verifică frecvent starea contului, dar ai în vedere că datele despre consumul în roaming se actualizează mai greu, din cauza faptului că aceste servicii se facturează de către operatorul străin, care transmite operatorului tău național informația despre consum.

Ce faci dacă crezi că ai fost taxat în plus?

Dacă ai primit o factură și suspectezi că motivul este suprataxarea sau roamingul involuntar, poți:

1. solicita o explicație detaliată de la operator a sumelor facturate;
2. verifica dacă ai fost avertizat înainte de aplicarea tarifelor pentru serviciile în roaming, despre faptul că te-ai conectat la un alt operator din altă țară;
3. formula o plângere către operator, dacă acesta nu și-a îndeplinit obligația de informare cu privire la conectarea telefonului la un operator din altă țară.
4. să te adresezi către ANRCETI, în cazul în care operatorul nu răspunde sau consideri că răspunsul nu a fost suficient de argumentat.

ANRCETI este autoritatea competentă în domeniul protecției consumatorilor de servicii de telefonie (inclusiv mobilă), internet (fix sau mobil), televiziune, sau trimiteri poștale. Aceasta poate interveni pentru clarificarea situației, iar în cazurile în care se constată că drepturile consumatorilor au fost încălcate, ANRCETI poate aplica și sancțiuni. Poți depune sesizări pe următoarele căi:

Poți contacta autoritatea prin intermediul liniei consumatorului 022 51 51 51 sau poți depune o petiție în adresa ANRCETI prin intermediul portalului [e-Democrație](#) (cu semnătură electronică). În cazul în care nu deții o semnătură electronică, poți expedia o petiție în original, semnată olograf, la adresa de corespondență a autorității.

Mituri vs. Realitate

- „Roamingul în UE este mereu gratuit.” → Doar dacă ești eligibil și folosești serviciile rezonabil.
- „Am internet nelimitat acasă, deci am și în roaming.” → Nu. În roaming ai o limită calculată în funcție de abonamentul ales. Vei putea consuma servicii în roaming la tarif ca acasă (din limita minutelor și traficului național), începând cu 1 ianuarie 2026.
- „Dacă telefonul se conectează singur la altă rețea, nu plătesc nimic.” → Ba da. Roamingul involuntar nu ne exonerează de obligația plății pentru serviciile consumate. Este de responsabilitate utilizatorului să nu consume servicii de telecomunicații în roaming, dacă nu dorește acest lucru.
- „Dacă operatorul îmi facturează servicii de roaming pe care nu cred că le-am consumat, trebuie să le plătesc fără discuții.” → Nu. Poți cere explicații și contesta legal factura.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.