MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

# Mistoqsijiet Frekwenti fuq ir-Roaming Internazzjonali

**1. X'inhu *roaming* internazzjonali?**

*Roaming* internazzjonali huwa s-servizz offrut mill-operaturi tal-mowbajl li jippermettilek tuża s-servizz kurrenti tal-mowbajl li għandek mal-operatur lokali meta tkun imsiefer. Peress li l-operatur tal-mowbajl tiegħek ma joffrix is-servizzi tiegħu barra minn Malta, għandu ftehim ma' operaturi barranin li jippermettulek iċċempel u tirċievi telefonati, tibgħat u tirċievi messaġġi (SMS), u tuża servizzi oħra bħall-*voicemail* u servizzi ta' *data*, filwaqt li tkun qed tivvjaġġa f'pajjiżi oħra.

**2. Ir-*roaming* internazzjonali jinkludi telefonati u messaġġi (SMS) li jsiru minn Malta għal pajjiż ieħor?**

Le. Meta ċċempel jew tibgħat messaġġ (SMS) minn Malta għal kwalunkwe pajjiż ieħor, dan nirreferu għalihom bħala *international calling* jew *international* SMS u mhux *roaming* internazzjonali. Dan ifisser li kwalunkwe regolament marbut mar-*roaming* internazzjonali ma japplikax fil-każ ta' telefonati jew SMS internazzjonali li jsiru minn Malta għal kwalunkwe pajjiż ieħor u jista' jkollu marbut miegħu tariffi differenti minn dawk applikabbli fil-każ tar-*roaming*.

**3. X'għandi nagħmel qabel insiefer?**

Qabel issiefer barra l-pajjiż huwa importanti ferm li tikkuntattja lill-operatur tal-mowbajl tiegħek u tiċċekkja:

- jekk l-abbonament tiegħek jinkludix l-użu tas-servizzi tar-*roaming* internazzjonali fil-pajjiż fejn sejjer;
- kemm ser tkun qed tħallas meta tuża l-mowbajl fil-pajjiż fejn sejjer, f'każ ta' telefonati, SMS, aċċess għall-Internet, u l-użu tal-*voicemail*;
- liema operatur tan-netwerk barrani huwa l-aħjar għalik u liema joffrilek l-orħos rati ta' *roaming*, u kif tista' tagħżel b'mod manwali l-operatur tan-netwerk barrani li tippreferi meta tkun qed tivvjaġġa barra l-UE; u
- kif tattiva u tuża servizzi importanti oħra (il-*voicemail*, il-*call divert*, l-għażla tan-netwerk) waqt li tkun qed tuża r-*roaming* u x'inhuma t-tariffi applikabbli.

**Nota:** Kun żgur li tieħu nota tal-informazzjoni t'hawn isfel minħabba li tista' tkun utli f'każ li l-mowbajl tiegħek jintilef jew jinsteraq meta tkun imsiefer.

- In-numru tas-serje tal-mowbajl (in-numru IMEI) li ġeneralment ikun jinsab taħt il-batterija tal-mowbajl stess, tista' taċċessah ukoll billi tagħfas il-buttuni *#06# mill-mowbajl stess; u
- In-numru tal-customer care tal-operatur tal-mowbajl tiegħek.

**4. X'jiġri meta nkun qed nuża s-servizz tar-*roaming* f'pajjiż tal-UE?**

Mill-15 ta' Ġunju 2017, meta tivvjaġġa fi kwalunkwe pajjiż tal-UE, ser tintalab tħallas l-istess ammont daqs li kieku qed tuża l-mowbajl tiegħek f'pajjiżek; magħruf bħala r-*Roam Like At Home* (RLAH). F'dan il-każ meta tkun qed tuża s-servizz tar-*roaming* f'pajjiżi tal-UE japplikaw ir-rati domestiċi, madanakollu, hemm xi ftit eċċezzjonijiet li ser jiġu spjegati f'aktar dettall 'il quddiem.

**5. X'jiġri meta nkun qed nuża s-servizz tar-*roaming* barra l-UE?**
Il-miżura RLAH ma tapplikax f'pajjiżi barra l-UE, madanakollu skont ir-Regoli tar-*Roaming* tal-UE jeżistu numru ta' miżuri li jipproteġu lill-konsumaturi meta jkun qed jintuża s-servizz tar-*roaming* f'dawn il-pajjiżi.

Nissuġġerilek tiċċekkja mal-operatur lokali tal-mowbajl tiegħek kemm ser tkun qed tħallas talli tagħmel u/jew tirċievi telefonati u SMS, l-użu tad-*data*, u l-*voicemail*. Jekk tiddeċiedi li trid twaqqaf xi waħda mill-faċilitajiet imsemmija sabiex ma teħilx tariffi żejda, staqsi lill-operatur biex jiggwidak aħjar.

**6. Nista' nibbenefika mit-tariffi tar-*Roam Like at Home (RLAH)* meta nkun fuq vapuri jew ajruplani fl-UE?**
Fil-maġġoranza tal-każijiet, meta tivvjaġġa fuq vapuri u ajruplani, ir-Regolamenti tal-UE fuq ir-*Roaming* ma japplikax. Jista' jkun hemm ċirkostanzi meta tkun qed tivvjaġġa viċin territorju tal-UE (bħal xmajjar, lagi jew ma' tul xi kosta) fejn tkun tista' taqbad ma' netwerk tal-mowbajl.

**7. F'liema pajjiżi Ewropej nista' nibbenefika mit-tariffi RLAH?**
It-tariffi RLAH japplikaw meta tivvjaġġa fi stati membri tal-UE kif ukoll fil-pajjiżi taż-Żona Ekonomika Ewropea (ŻEE).

**Pajjiżi tal-UE**

- l-Awstrija
- il-Belġju
- il-Bulgarija
- il-Kroazja
- Ċipru
- ir-Repubblika Ċeka
- id-Danimarka
- l-Estonja
- il-Fillandja
- Franza
- il-Ġermanja
- il-Greċja
- l-Ungerija
- l-Irlanda
- l-Italja
- il-Latvja
- il-Litwanja
- il-Lussemburgu
- Malta
- ir-Renju tal-Olanda
- il-Polonja
- il-Portugall
- ir-Rumanija
- is-Slovakkja
- is-Slovenja
- Spanja
- l-Iżvezja
- ir-Renju Unit

**Pajjiżi taż-ŻEE**

- l-Iżlanda
- il-Prinċipat ta' Liechtenstein
- in-Norveġja

**8. X'inhu *domestic pricing* għall-fini tat-tariffa RLAH?**
*Domestic pricing* jirreferi għall-ammont li li tħallas *per unit* għal telefonati, messaġġi (SMS) u *data* li tagħmel waqt li qed tuża l-mowbajl fil-gżejjer Maltin. Id-*domestic pricing* ivarja minn pakkett tal-mowbajl għall-ieħor u anke bejn operatur għall-ieħor.

Ir-Regolament tal-UE fuq ir-*Roaming* jispeċifika li l-prezz domestiku għall-konsumatur li jintuża biex tiġi kkalkulata t-tariffa RLAH, jista' jkun bħala massimu, il-prezz ta' telefonata/SMS li tagħmel waqt li qiegħed Malta, lejn numru li mhuwiex abbonat mal-istess operatur tiegħek. Din nirreferu għaliha wkoll bħala **r-rata *off-net***.

> *Eżempju 1: Jekk għandek abbonament għal servizz tal-mowbajl li bih qed tgawdi minn telefonati bla limitu għal kull netwerk, meta ċċempel minn pajjiż ieħor tal-UE lejn Malta jew lejn pajjiż ieħor pajjiż tal-UE ma tintalabx tħallas għat-telefonati.*

*Eżempju 2: Is-servizz tal-mowbajl tiegħek jinkludi telefonati bla limitu lejn l-istess netwerk li int abbonat miegħu (on-net calls) u tariffa ta' €0.20 kull minuta għal telefonati li jsiru lil numri ma' netwerks oħra (off-net calls). Madanakollu, meta ċċempel lil xi ħadd li hu fuq l-istess netwerk tiegħek waqt li qed tuża s-servizz ta' roaming f'pajjiż tal-UE, tista' tapplika* ***r-rata domestika off-net*** *ta' €0.20 kull minuta.*

**Nota:** Ma trid tħallas għall-ebda telefonata li tirċievi meta tkun qed tivvjaġġa fl-UE, manadakollu, jistgħu japplikaw xi tariffi meta tivvjaġġa barra l-UE.

**9. Jeżistu każijiet meta r-RLAH ma tapplikax meta tivvjaġġa f'xi pajjiż tal-UE?**

Iva, l-operatur jista' jiddeċiedi li ma japplikax it-tariffa tar-RLAH meta tkun qed tuża s-servizz ta' roaming f'pajjiżi tal-UE f'każijiet fejn int m'għandekx provi ta' residenza jew relazzjoni stabbli li turi preżenza frekwenti jew sostanzjali fil-gżejjer Maltin.

L-operatur tiegħek jista' jitlob ċerta informazzjoni (e.ż. dokument uffiċjali ta' identifikazzjoni, dikjarazzjoni ta' min iħaddmek u/jew bord akkademiku eċċ.) qabel ma tidħol f'kuntratt jew wara li l-operatur ikun għamel monitoraġġ tal-użu tiegħek tas-servizz għal erba' xhur konsekuttivi u jiddetermina li l-użu tiegħek tas-servizz ta' roaming huwa akbar mill-użu tas-servizz domestiku.

Jekk tonqos milli tipprovdi biżżejjed evidenza, l-operatur jista' jibda japplikalek dan il-ħlas addizzjonali.

- Telefonati bil-limitu massimu ta' €0.032/minuta (esklużi l-VAT u t-taxxa tad-dazju);
- SMS bil-limitu massimu ta' €0.01 (esklużi l-VAT u t-taxxa tad-dazju);
- Data bil-limitu massimu ta' €6/GB (esklużi l-VAT u t-taxxa tad-dazju).

**10. X'jiġifieri Fair Use Policy (FUP)?**

Il-FUP hija miżura li jistgħu jimplimentawha l-operaturi li jipprovdu s-servizz tal-mowbajl fil-każ tar-RLAH sabiex jipprevjenu użu abbużiv u anomalu f'pajjiż tal-UE, bħall-użu tas-servizz tar-*roaming* meta mhux għal perjodu ta' vvjaġġar.

**11. F'liema każijiet tista' tiġi applikata l-FUP?**

Il-FUP tista' tiġi applikata f'każijiet ta' *metered (per unit basis) data* għall-dawk li huma abbonati fuq bażi *pre-paid* u/jew *open data bundles*.

**12. Kif tiġi ddeterminata l-FUP fil-każ ta' *metered data* għal dawk il-persuni li huma abbonati fuq bażi *pre-paid*?**

Jekk qiegħed fuq bażi *pre-paid* u d-*domestic unit pricing* jiġi orħos mill-*wholesale rate* ta' €6/GB, l-operatur jista' japplika limitu ta' *data* waqt li tuża s-servizz ta' *roaming* fl-UE. Il-limitu tad-*data* jiġi kkalkulat billi jiġi diviż l-ammont ta' kreditu li jifdal fuq il-kard tiegħek minn meta tibda tuża s-servizz tar-*roaming* (eskluż it-taxxi) b' €6 sabiex jiġi stabbilit il-limitu ta' *data* f'GB. Għall-iskop tar-Regolament tal-UE fuq ir-*Roaming* hemm 1,000MB f'kull GB u 1,000KB f'kull MB.

**13. Kif tiġi ddeterminata l-FUP fil-każ ta' *open data bundles data*?**

*Open data bundles* jistgħu jiġu kklassifikati fi tnejn; pakketti li joffru *data* bla limitu u pakketti li d-*domestic unit price* ta' *data* huwa anqas mill-*wholesale rate*.

MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

***Data* bla limitu**

Jekk l-abbonament tal-mowbajl tiegħek jinkludi *data* bla limitu, l-operatur tiegħek għandu jipprovdilek volum ta' *data roaming* li jiddependi mill-prezz tal-*bundle* tal-mowbajl tiegħek.

L-operatur tiegħek għandu jinfurmak b'mod mill-aktar ċar kemm ser ikollok *data roaming* waqt li tkun qiegħed f'pajjiż tal-UE. Fil-każ li tuża aktar *data* meta tkun qed tuża s-servizz tar-*roaming* minn dik li jkun allokalek l-operatur, jista' jagħti l-każ li japplika ħlas li jammonta għal €6/GB.

Il-kalkolu tal-operatur jinħadem fuq dawn il-kriterji: il-volum tad-*data roaming* irid ikun minn tal-anqas darbtejn aktar mill-volum li jirriżulta meta tiddividi l-prezz tal-*bundle* tal-mowbajl tiegħek (eskluż il-VAT) b'€6. Tajjeb li tkun taf li, €6 huwa l-prezz massimu li l-operatur tiegħek irid iħallas lill-operatur barrani għal 1 GB ta' *data* meta int tkun qed tivvjaġġa fl-UE matul l-2018.

> *Eżempju: Lura pajjiżek, għandek pakkett tal-mowbajl li jinkludi telefonati, SMS u data bla limitu għal €35 eskluż it-taxxi. Meta tivvjaġġa fl-UE, ikollok servizz ta' roam like at home għal telefonati u SMS bla limitu, u minn tal-anqas 11.7GB ta' data (2*(35 / 6) =11.7).*

***Data* mhux bla limitu**

Jekk l-operatur tiegħek ma jinfurmakx b'mod speċifiku fuq il-limitu tad-*data* waqt li tkun qed tuża s-servizz tar-*roaming*, tista' tibbenefika mill-ammont sħiħ tad-*data* skont il-kuntratt li għandek f'pajjiżek, anke meta tkun imsiefer.

L-operatur jista' japplika biss il-limitu tad-*data* waqt li tkun fuq it-tariffa RLAH fl-2018 f'każ li int tħallas anqas minn €3/GB ta' *data* li tuża (fl-2019 din il-figura ser tinżel għal €2.25/GB). Il-limitu attwali jiddependi mill-ammont li tħallas kull xahar għall-kuntratt tal- mowbajl tiegħek. Il-limitu jiġi kkalkulat bħal fil-każ ta' qabel.

> *Eżempju 1: Lura f'pajjiżek għandek pakkett tal-mowbajl li jinkludi telefonati u SMS bla limitu u 3 GB ta' data għal €25 eskluż it-taxxi. F'dan il-każ, €25 / 3GB = €8.3/GB. Meta ssiefer fl-UE, ikollok servizz ta' roam like at home b'telefonati u SMS bla limitu, u 3 GB ta' data, l-istess bħal meta qiegħed f'pajjiżek.*
>
> *Eżempju 2: Lura f'pajjiżek għandek pakkett tal-mowbajl li jinkludi telefonati u SMS bla limitu u 10 GB ta' data għal €25 eskluż it-taxxi. Il-kalkolu huwa €25 / 10GB = €2.5/ GB. Meta ssiefer fl-UE, tingħata servizz ta' RLAH b'telefonati u SMS bla limitu, u minn tal-anqas 8.3GB ta' data (2*(25/6) = 8.3). Jekk l-operatur ikun irid japplika limitu ta' data waqt li tuża s-servizz tar-roaming, għandu jinfurmak b'mod mill-aktar ċar bil- volum konċess u meta tkun użajt dak il-volum ladarba tkun imsiefer.*

**14. Jista' operatur joffrili pakkett li jista' jintuża biss waqt li jien qiegħed/qegħda Malta u ma inkunx nista' nużah barra minn Malta?**

Iva, ir-Regolament tal-UE fuq ir-*Roaming* jippermetti lill-operatur tiegħek li joffrilek pakketti li jistgħu jintużaw biss lokalment. Madanakollu, ma' dawn it tip ta' pakketti l-operatur ma jistax joffrilek pakkett/i addizzjonali sabiex tuża s-servizzi tar-*roaming*.

**15. Inkun infurmat kemm jiġu jiswew it-telefonati, l-SMS u d-*data* meta nuża s-servizz tar-*roaming*?**

Iva, malli tasal fil-pajjiż barrani awtomatikament ser tirċievi notifika ta' merħba (ġeneralment permezz ta' SMS) li tinkludi:

- It-tariffi bażiċi personalizzati meta tuża s-servizz tar-*roaming* li japplikaw meta tirċievi telefonata (meta
- japplika), meta tibgħat SMS u meta qed tuża d-*data*;

- In-numru *freephone* li tista' ċċempel biex tikseb aktar informazzjoni; u
- Informazzjoni fuq il-possibiltà li taċċessa n-nurmu ta' emerġenza 112 mingħajr ħlas.

Jekk ma tkunx tixtieq li tirċievi din in-notifika msemmija hawn fuq, tista' tagħmel dan, mingħajr ħlas billi tikkuntattja lill-operatur tiegħek tal-mowbajl. Jekk tbiddel fehmtek, tista' tagħżel li tibda tirċiviha. Dan is-servizz huwa bla ħlas ukoll.

**Nota**: L-operatur tiegħek għandu jibgħatlek dawn in-notifiki anke meta tivvjaġġa barra mill-UE.

**16. Jeżisti xi mekkaniżmu li jipprevjeni milli nirċievi kontijiet għolja marbuta mas-servizzi tad-*data*?**

L-operatur għandu jħallik tikkontrolla kemm tonfoq fuq servizzi ta' *data roaming*. Sabiex tkun żgur li ma ttellax kont għoli meta taqbad mal-Internet bil-mowbajl jew apparat ieħor meta tuża s-servizz tar-roaming, l-operatur irid joffrilek mekkaniżmu magħruf aħjar bħala *cut off mechanism*.

- Il-limitu tiegħek tad-*data* meta tuża s-servizz tar-*roaming* huwa ssettjat b'mod awtomatiku li jkun viċin, iżda ma jeċċedix il-€50 eskluż il-VAT fix-xahar meta tkun qed tivvjaġġa (ma jaqbiżx il-€61.36 jekk tinkludi l-VAT u t-taxxa tad-dazju);
- Jekk ma tixtieqx li tibbenefika minn dan is-servizz awtomatiku, tista' tagħżel li twaqqfu meta trid mingħajr l-ebda ħlas billi tikkuntattja lill-operatur tiegħek tal-mowbajl;
- L-operaturi tal-mowbajl jistgħu joffrulek limiti oħra tad-*data* waqt li tuża s-servizz tar-*roaming* (aktar jew anqas) jew fuq bażi ta' prezz massimu fix-xahar jew limiti ta' volum ekwivalenti; u
- Talba min-naħa tiegħek li tneħħi dan il-limitu jew biex tagħżel limitu ieħor għandha isir fi żmien ġurnata xogħol minn meta jirċievu t-talba tiegħek, bla ħlas u mingħajr l-beda kondizzjoni jew restrizzjoni oħra.

Minbarra dak imsemmi hawn fuq, ir-Regolament fuq ir-*Roaming* jistipula wkoll li l-operatur tiegħek għandu jibgħatlek dawn in-notifiki li ġejjin.

- Meta tilħaq 80% tal-limitu finanzjarju mifthiem jew tal-volum mifthiem waqt li qed tuża s-servizz tar-*roaming* (i.e. €50/fix-xahar eskluż it-taxxi) ser tirċievi notifika fuq il-mowbajl jew apparat mobbli ieħor; u
- Meta tilħaq il-limitu mifthiem, ser tirċievi notifika li tinfurmak bil-proċedura li għandek issegwi jekk tkun tixtieq li tkompli tuża s-servizz tad-*data* f'dak ix-xahar partikolari u l-prezz tad-*data* addizzjonali. Jekk ma tirrispondix kif mitlub, l-operatur tiegħek jaqtagħlek is-servizz tad-*data* għal dak ix-xahar.

**Nota:** Il-*cut off mechanism* japplika kemm jekk tkun qed tuża s-servizz ta' *roaming* fl-UE kif ukoll barra l-UE. F'każijiet fejn dan il-mekkaniżmu ma jistax jiġi pprovdut meta tkun qed tivvjaġġa f'pajjiż barra l-UE, l-operatur tiegħek għandu jinfurmak fin-notifika li tirċievi permezz ta' messaġġ ladarba tidħol f'pajjiż tali.

**17. Kif nista' nibda nibbenefika mill-RLAH?**

Ir-Regolament tar-*Roaming* jitlob li l-operaturi kollha tal-mowbajl joffrulek it-tariffa fuq bażi ta' RLAH kemm jekk int fuq bażi *pre-paid* u anke jekk int fuq bażi *post-paid*. Huwa importanti li tkun taf li:

- Ser **tibbenefika b'mod awtomatiku** minn din it-tariffa, sakemm ma tagħżilx pakkett differenti għas-servizz tar-*roaming* b'tariffi differenti għat-telefonati li jsiru minn pajjiż tal-UE;
- L-operatur tiegħek tal-mowbajl jista' joffrilek **pakketti oħra b'rabta mas-servizzi tar-*roaming*,** apparti t-tariffa tal-RLAH. Dawn il-pakketti jistgħu jeċċedu l-ħlasijiet tar-RLAH, iżda min-naħa l-oħra, il-pakkett jista' jkun ta' aktar benefiċċju għall-ħtiġijiet speċifiċi tiegħek. Għaldaqstant, nirrakkomandawlek li tara l-websajt tal-operaturi jew tikkuntattjahom; u
- Tista' **tibdel minn servizz għall-ieħor** tar-RLAH jew tariffa oħra meta trid u mingħajr ħlas.

**18. Jien għandi abbonament ta' pakkett alternattiv għall-użu tas-servizz tar-*roaming*, nista' nibqa' fuq din it-tariffa?**

Iva. L-operatur ser ikun qed jikkuntattjak u jistaqsik jekk tixtieqx tibqax fuq il-pakkett alternattiv għall-użu tas-servizz tar-*roaming*. Jekk tiddeċiedi li tibqa' fuq dik it-tariffa, ma jkun hemm l-ebda bidla, madanakollu, jekk ma tagħmel xejn, l-operatur irid jaqilbek fuq it-tariffa tar-RLAH.

**19. Fejn nista' nsib aktar informazzjoni fuq kemm ser inkun qed inħallas meta nuża s-servizz tar-roaming fl-UE?**

Waqt li l-iskop ta' dawn il-mistoqsijiet frekwenti huwa li nagħtu ħarsa ġenerali fuq ir-Regolament tal-UE fuq ir-*Roaming*, l-operatur jista' jagħtik aktar benefiċċji meta tuża t-tariffa tar-RLAH, bħal pereżempju li ma japplikax il-*fair use policy*. Għaldaqstant, jekk tixtieq aktar informazzjoni fuq ir-rati applikabbli għall-pakkett partikolari li qed tuża bħalissa waqt li tuża s-servizz tar-*roaming*, nistednuk sabiex l-ewwel tikkuntattja lill-operatur tiegħek.

**20. Fejn nista' nsib aktar informazzjoni fuq ir-Regolament tal-UE fuq ir-*Roaming*?**

Tista' tikkuntattja l-uffiċini tagħna fuq 21336840 jew tibgħatilna email fuq customercare@mca.org.mt u aħna nkunu lesti biex ngħinuk. Aktar informazzjoni tista' tinkiseb mill-websajt tal-UE.

**Nota:** Dawn il-mistoqsijiet frekwenti huma mingħajr preġudizzju għall-obbligazzjonijiet legali fuq l-operaturi tan-netwerks tal-mowbajl stabbiliti fir-Regolament (UE) Nr 531/2012 fuq ir-*roaming* permezz ta' netwerks pubbliċi tal-komunikazzjoni bil-mowbajl fi ħdan l-Unjoni Ewropea.