

## LOS PRECIOS DE LAS TARIFAS DE ROAMING

La palabra *roaming* significa “itinerancia” en inglés y hace referencia a la utilización de los servicios de telefonía móvil a través de otros operadores cuando un consumidor viaja a otros países, de forma que sea posible tanto efectuar llamadas a fijos o móviles como enviar mensajes o usar Internet sin cambiar de operador o de terminal.

La imposición de límites a las tarifas que pueden aplicar los operadores móviles por la prestación de servicios en itinerancia en las llamadas con origen y destino en la Comunidad Europea comenzó con el **Reglamento CE nº 717/2007**, estableciendo la **Eurotarifa** y obligando a las compañías a su aplicación por defecto si el cliente no tenía contratado algún paquete específico de *roaming* con su compañía.

Dado que, en principio, la vigencia de este Reglamento estaba prevista hasta el 30 de junio de 2010, una vez visto que es conveniente regular también los servicios itinerantes de datos y SMS, se aprobó el **Reglamento CE N° 544/2009** de 18 de junio de 2009 que prorroga la vigencia del anterior y que incluye estos dos servicios por su importancia en el consumo total de servicios de itinerancia.

### **PRECIOS FIJOS**

En relación con cada servicio rigen las siguientes Eurotarifas:

- Desde el 1 de julio de 2009 el precio por cada SMS enviado será un máximo de 0,11€.
- A partir del 1 de julio de 2010 el precio por llamadas de llamadas efectuadas será un máximo de 0,39€/minuto y por las llamadas recibidas de 0,15 euros (precios que han de disminuir en 2011 a 0,35 y 0,11 respectivamente).

Asimismo, desde el 1 de julio de 2009, los operadores han de tarificar por segundos a sus clientes itinerantes por el suministro de cualquier llamada a la que se aplique una Eurotarifa, tanto si es efectuada como recibida, y los operadores del país que se visita pueden aplicar un período mínimo de tarificación adicional de 30 segundos.

A partir del **1 de julio de 2010** no se podrá aplicar un cargo a los clientes itinerantes por la recepción de un mensaje SMS en itinerancia, sin perjuicio de otras tarifas como la que corresponde a la escucha de dichos mensajes (buzón contestador). Desde el 1 de julio de 2009 las compañías debían aplicar una Eurotarifa SMS a todos sus clientes itinerantes existentes, excepto a aquellos que ya hubieran optado por

alguna oferta de su compañía con sus correspondientes descuentos, así como aplicar a los clientes nuevos por defecto la Eurotarifa SMS si no escogían una oferta tarifaria diferente.

## **CÓMO SOLICITAR LA APLICACIÓN DE LA EUROTARIFA SMS**

Todo cliente itinerante puede solicitar el paso a una Eurotarifa o su abandono, de forma que el cambio deba realizarse el día hábil siguiente al de recepción de la solicitud y de forma gratuita, sin que ello afecte a otros elementos de la suscripción.

No obstante, si el cliente itinerante que se hubiera abonado a una oferta especial de itinerancia que incluya más de un servicio itinerante (voz, sms y/o datos) quiere pasar a una Eurotarifa su operador le podrá exigir que el cliente renuncie a las ventajas de los demás elementos de la oferta.

## **INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS**

Para advertir a un cliente itinerante, cuando entre en un Estado miembro distinto del de su red de origen, de que va a estar sujeto a tarifas de itinerancia cuando efectúe o reciba una llamada o cuando envíe un mensaje SMS, la compañía ha de facilitar automáticamente al cliente un servicio de mensajes gratuito sin demoras, con información sobre las tarifas aplicables a la realización o recepción de llamadas y el envío de mensajes SMS en el Estado miembro que está visitando.

Asimismo debe incluir un teléfono gratuito para obtener información adicional pormenorizada e información sobre la posibilidad de acceder a los servicios de urgencia marcando gratuitamente el número de urgencia europeo 112.

No obstante, el cliente puede comunicar que no desea el servicio de mensajes automático y en cualquier momento y con carácter gratuito que le vuelvan a prestar el servicio.

## **LÍMITE DE CONSUMO Y CONTROL DE GASTO PARA SERVICIOS ITINERANTES DE DATOS**

Desde el 1 de marzo de 2010 las compañías han de establecer un sistema que permita a los clientes optar voluntaria y gratuitamente por un mecanismo que facilite información sobre el consumo acumulado y que garantice que no se supere el límite de 50 euros (sin IVA) por período de facturación mensual de **servicios itinerantes de datos (por ejemplo, conexión a Internet mediante el móvil) sin su**

**consentimiento.** No obstante la compañía puede ofrecer otros límites más adecuados al consumo de los clientes, tanto inferiores como superiores, informando previamente a éstos.

A partir del 1 de julio de 2010 el límite de 50 euros se aplicará por defecto a todos los clientes con el servicio itinerante de datos que no hayan optado por otro límite.

De esta forma se pretende evitar las facturas desorbitadas que las compañías están acostumbradas a cobrar a los clientes por servicios de *roaming*, siendo uno de los motivos de reclamación más frecuentes, que además cuentan con las dificultades probatorias para el cliente acerca de la información previa facilitada por la compañía en relación al coste de las llamadas y su posterior aplicación.

Asimismo, antes y después de concluir el contrato, ha de proporcionarse información suficiente a los clientes sobre las tarifas aplicables al uso de los **servicios itinerantes de datos** de manera que les permita vigilar y controlar sus gastos.

Por su parte, de forma periódica, se ha de informar a los clientes de manera clara y fácilmente comprensible sobre cómo evitar conexiones automáticas de datos en itinerancia para evitar el consumo descontrolado de servicios itinerantes de datos.

Desde 1 de julio de 2009 es obligatorio informar al cliente mediante un mensaje automático gratuito, ya sea SMS, correo electrónico o mediante ventana emergente en el ordenador, de que se encuentra en itinerancia, así como de la información básica personalizada sobre las tarifas aplicables a dicho cliente por la prestación de servicios de datos en el Estado miembro de que se trate, salvo que el cliente haya comunicado a su compañía que no desea recibir este tipo de información. No obstante en cualquier momento el cliente puede volver a solicitar que se le envíen estos mensajes.

En todo caso, cuando los servicios itinerantes de datos hayan alcanzado el 80% del límite de consumo máximo o del límite pactado con la compañía, el cliente ha de recibir una notificación apropiada al teléfono u otro dispositivo móvil, ya sea mediante SMS, por correo electrónico o abriendo una ventana emergente en su ordenador.

Cuando el límite de consumo se rebase, se enviará una notificación al teléfono u otro dispositivo móvil del cliente indicando el procedimiento a seguir para continuar con la prestación de los servicios y el coste de cada unidad adicional de consumo, de forma que si el cliente no responde a la notificación recibida la compañía dejará de prestarle el servicio de forma inmediata y de cargar en cuenta los servicios itinerantes de datos hasta que el cliente solicite continuar o renovar el servicio.

A partir del 1 de noviembre de 2010 cuando el cliente solicite acogerse a un límite o retirarse del mismo, este cambio ha de realizarse al día hábil siguiente a la recepción de la solicitud de forma gratuita.

## **APLICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EUROTARIFA**

Las Eurotarifas están disponibles en los 27 Estados miembros de la Unión Europea, incluidos los territorios de ultramar de la UE, como la Guayana Francesa, Martinica, Guadalupe, Reunión (Francia); Islas Canarias (España); Azores y Madeira (Portugal) y los países EGEA.

## **RECOMENDACIONES**

- Lo más recomendable es ponerse en contacto con la propia compañía para que le informe de qué tarifa le están aplicando en ese momento, de los precios, y de la existencia de ofertas y paquetes para servicios de *roaming* para comparar precios y servicios.
- Es importante recordar que el *roaming* se aplica entre países europeos, por lo que es conveniente considerar aquellos viajes en los que se visiten terceros países en los cuales las llamadas se van a tarificar de forma completamente distinta, y consultar con la compañía posibles ofertas que incluyan tanto llamadas, mensajes y servicios de datos en espacio europeo como en terceros países.

## **MÁS INFORMACIÓN**

Página de la Comisión Europea con información sobre la Eurotarifa

[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/roaming/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm)