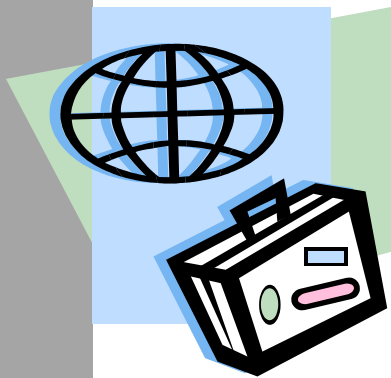


---

# ROAMING

---

**ITINERANCIA INTERNACIONAL EN LOS SERVICIOS  
DE TELECOMUNICACIONES**



## 1. ¿Qué es el roaming?

El *roaming* es la denominación común de la itinerancia móvil: consiste en **las distintas tarifas que puede tener que pagar el usuario de servicios de telecomunicaciones en caso de uso en un Estado de la Unión Europea distinto al de su domicilio.**

Legalmente se entiende por itinerancia en la Unión Europea el uso por un cliente itinerante de un dispositivo móvil para efectuar o recibir llamadas dentro de la Unión, o para enviar o recibir mensajes SMS dentro de la Unión o para usar comunicaciones de datos por conmutación de paquetes (conexión a internet), cuando se encuentra en un Estado miembro distinto de aquel en que está ubicada la red del proveedor nacional -es decir, del lugar donde haya contratado el servicio-, en virtud de acuerdos celebrados entre el operador de la red de origen y el operador de la red visitada.

La normativa pretende precisamente que esa diferencia, que años atrás ha sido muy elevada (en el sentido de tarifas muy superiores a las nacionales en caso de uso en un Estado comunitario fuera del de residencia), sea inexistente. En efecto, según señala la normativa comunitaria **el objetivo último debe ser la eliminación de todas las diferencias entre las tarifas nacionales y las de itinerancia**, creando de este modo un mercado interior de las comunicaciones móviles para toda la UE.

Esta norma de supresión de recargos en caso de itinerancia ha entrado en vigor a partir de junio de 2017.

Existen no obstante algunas excepciones que veremos en los números siguientes.

## 2. ¿Dónde se regula el roaming?

La regulación del *roaming* a nivel comunitario se encuentra en dos normas:

- Para las tarifas de itinerancia de tráfico de datos (conexiones a Internet), *Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una internet abierta y se modifica la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas y el Reglamento (UE) nº 531/2012 relativo a la*

*itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión (Texto pertinente a efectos del EEE).*

- Para las tarifas de itinerancia de llamadas de voz, *Reglamento (UE) nº 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión.*

### 3. ¿Cuáles son las reglas de roaming?

Con efectos a partir del 15 de junio de 2017, los proveedores de **itinerancia no aplicarán recargo alguno respecto del precio al por menor nacional a los clientes itinerantes** en cualquier Estado miembro por cualquier llamada itinerante regulada efectuada o recibida, por cualquier mensaje SMS itinerante regulado enviado, ni por cualquier servicio regulado de itinerancia de datos utilizado, incluyendo mensajes MMS, ni tampoco recargo general alguno a fin de permitir la utilización en el extranjero del equipo terminal o servicio.

No obstante, **existen excepciones** derivadas de un uso que exceda del llamado razonable. Cada operadora puede aplicar una política de utilización razonable para evitar un uso abusivo o anómalo, que sería el que se produciría usando estos servicios en un Estado miembro distinto del de su proveedor nacional para fines distintos de los viajes periódicos, en cuyo caso podrá cobrarse un recargo adicional.

La Unión Europea [explica](#) que «El *roaming* sin recargos está pensado para las personas que viajan ocasionalmente al extranjero o que tienen en otro país vínculos estables (trabajo, estudio, etc.). No está concebido para utilizarse en casos de itinerancia permanente. Para poder disfrutar del roaming con tarifa nacional cuando viajes a un país de la UE, debes pasar más tiempo o utilizar más tu teléfono móvil en tu país que en el extranjero. Esto es lo que se considera una "utilización razonable de los servicios de roaming". Si usas el teléfono móvil en el extranjero de forma permanente, tu operador de telefonía móvil puede aplicarte recargos por el *roaming*. No obstante, esos recargos tienen un límite [...]».

## 4. Obligaciones de información.

Para advertir a los clientes itinerantes de que van a estar sujetos a tarifas de itinerancia cuando efectúen o reciban una llamada o cuando envíen un mensaje SMS, y salvo que el cliente haya notificado al proveedor de itinerancia que no desea este servicio, **cada proveedor de itinerancia facilitará automáticamente al cliente**, mediante un servicio de mensajes, sin demoras injustificadas y de manera gratuita, cuando este entre en un Estado miembro distinto del de su proveedor nacional, **información básica personalizada sobre las tarifas de itinerancia (IVA incluido)** aplicables a la realización o recepción de llamadas y al envío de mensajes SMS por dicho cliente en el Estado miembro visitado.

Dicha información básica personalizada sobre el precio se expresará en la moneda de la factura de origen expedida por el proveedor nacional del cliente e incluirá información sobre:

- a) toda política de utilización razonable a la que está sujeto el cliente itinerante dentro de la Unión y los recargos que pueden aplicarse por rebasar esa política de utilización razonable; y
- b) cualquier recargo que vaya a ser aplicado.

Con ocasión de cada mensaje, los clientes tendrán la oportunidad de notificar al proveedor de itinerancia, de manera gratuita y sencilla, de que no desean este servicio de mensajes automático. Un cliente que haya notificado que no desea el servicio de mensajes automático estará facultado para solicitar a su proveedor de itinerancia, en cualquier momento y con carácter gratuito, que le vuelva a prestar el servicio.

Los proveedores de itinerancia suministrarán **a los clientes con ceguera o deficiencia visual**, si lo solicitan, la información básica personalizada sobre estas tarifas, de forma gratuita, mediante comunicación de voz.

**Las obligaciones de información también operan** respecto de los servicios itinerantes de voz y de SMS prestados por un proveedor de itinerancia que utilicen los clientes itinerantes que se desplacen **fuera de la Unión**.

Además de esta información vía SMS, **el cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente**, independientemente del lugar de la Unión en que se encuentre, **mediante una llamada vocal móvil o por SMS, información personalizada adicional sobre las tarifas de itinerancia** aplicables en la red visitada a las llamadas de voz y

SMS. Dicha solicitud se hará a un número de teléfono gratuito designado al efecto por el proveedor de itinerancia.

**El operador enviará una notificación al cliente itinerante cuando se alcance el volumen razonable total de consumo itinerante** regulado de servicios de voz, o SMS, que se haya establecido. En la notificación se indicará el recargo que se aplicará al consumo adicional de servicios regulados itinerantes de voz o de SMS por el cliente itinerante. Todo cliente tendrá derecho a exigir a su proveedor de itinerancia que deje de enviarles dichas notificaciones y a exigirle, en cualquier momento y con carácter gratuito, que le vuelva a prestar el servicio de itinerancia.

Las operadoras facilitarán a todos los clientes en el momento de abonarse una información completa sobre las tarifas de itinerancia aplicables. Los proveedores de itinerancia proporcionarán igualmente a sus clientes itinerantes, sin demora injustificada, información actualizada sobre las tarifas de itinerancia cada vez que se produzca una modificación de las mismas.

Los proveedores de itinerancia enviarán posteriormente un recordatorio a intervalos razonables a todos los clientes que hayan optado por otra tarifa.

Las operadoras también facilitarán a sus clientes información sobre el modo de evitar la itinerancia involuntaria en las regiones fronterizas, y adoptarán medidas razonables para proteger a sus clientes frente al pago de tarifas de itinerancia por el uso involuntario de servicios de itinerancia cuando se hallen en su Estado miembro de origen.

**CECU 2017**