



Comisión
Europea

Itinerancia como en casa: Preguntas frecuentes



Hasta la fecha, al viajar a otro país de la UE, su operador de telefonía móvil le cobraba una tarifa diferente, más elevada, por las comunicaciones de telefonía móvil (llamadas de voz, SMS, datos) efectuadas en dicho país. En los últimos diez años, la UE ha solicitado progresivamente a los operadores de telefonía móvil que redujeran estos recargos por itinerancia de manera significativa, para favorecer a los consumidores. Si viaja con regularidad a otros países de la UE, probablemente ya habrá observado un pronunciado descenso de los precios por itinerancia durante la última década.

A partir del 15 de junio de 2017, desaparecerán los últimos recargos por itinerancia que todavía paga a su operador telefónico cuando viaja a otro país de la UE. Todo contrato nuevo o existente que incluya servicios de itinerancia será, por defecto, un contrato de itinerancia como en casa. Las nuevas normas de la UE engloban los servicios de datos, llamadas de voz y SMS.

1. *¿De verdad no pagaré ningún coste suplementario cuando viaje y utilice mi teléfono móvil en la UE?*

Así es. Las comunicaciones (llamadas, SMS, datos) que efectúe desde otro país de la UE se incluirán en su paquete nacional: los minutos, SMS y gigabytes de datos que consuma en otro país de la UE se cargarán o deducirán de los volúmenes de su plan de tarifas nacional exactamente como si estuviera en casa (en el país en el que reside, trabaja o estudia). Contrariamente a lo que sucedía antes, no tendrá que abonar ningún coste suplementario; se acabaron los sustos con las facturas. No habrá diferencias entre usar el teléfono móvil

en sus viajes periódicos por la UE o en el país en el que reside. Disfrutará de la *itinerancia como en casa*.

2. *¿Hay excepciones o condiciones ocultas en torno a mis nuevos derechos?*

Puede disfrutar de la *itinerancia como en casa* siempre que esté en un país de la UE distinto al país en el que reside actualmente (su domicilio real). Si se traslada y establece su residencia permanente en otro país de la UE, no podrá seguir beneficiándose de las ofertas de *itinerancia como en casa* de los operadores del país del que procede. Cuando viaje por la UE, podrá disfrutar de la *itinerancia como en casa*



con un contrato de telefonía móvil de su nuevo país de residencia.

3. ¿Por cuánto tiempo puedo disfrutar de la itinerancia como en casa cuando esté en el extranjero?

La norma general establece que, siempre y cuando pase más tiempo en su país que en el extranjero, o utilice más su teléfono móvil en su país que en el extranjero, podrá disfrutar de la itinerancia a precios nacionales viaje a donde viaje dentro de la UE. Esto se considera una «utilización razonable» de los servicios de itinerancia.

Si este no es el caso, su operador de telefonía móvil podrá ponerse en contacto con usted. Los operadores pueden detectar posibles abusos analizando la proporción entre el uso del teléfono en itinerancia o en el propio país a lo largo de un período de cuatro meses: si pasa la mayor parte del tiempo en el extranjero y consume más en el extranjero que en su país a lo largo de dicho período, el operador puede pedirle que aclare su situación en un plazo de catorce días. Si continua utilizando los servicios de telefonía móvil en itinerancia más que en su país, el operador puede empezar a aplicarle un pequeño recargo por su consumo en itinerancia. Este recargo estará limitado a 3,2 céntimos por minuto para las llamadas y 1 céntimo por SMS. Para los datos, el recargo máximo será de 7,7 EUR por GB a partir del 15 de junio de 2017, e irá descendiendo a 6 EUR por GB a partir del 1 de enero de 2018, a 4,5 EUR por GB a partir del 1 de enero de 2019, a 3,5 EUR por GB a partir del 1 de enero de 2020, a 3 EUR por GB a partir del 1 de enero de 2021 y, finalmente, a 2,5 EUR por GB a partir del 1 de enero de 2022.

4. ¿Hay un volumen máximo de llamadas, envío de SMS y uso de datos móviles a precios nacionales cuando se viaja?

Si en su país disfruta de llamadas y SMS ilimitados, disfrutará igualmente de ellos cuando esté en itinerancia en la UE.

Si en su país disfruta de datos móviles ilimitados o realmente baratos, su operador podrá aplicar un límite de salvaguardia («utilización razonable») al uso de datos en itinerancia. En este caso, el operador tendrá que informarle previamente sobre dicho límite y tendrá que avisarle si lo alcanza. Este límite de salvaguardia será lo suficientemente elevado como para cubrir la mayoría de (si no todas) sus necesidades de itinerancia. Superado este límite, podrá seguir utilizando sus datos en itinerancia pagando un pequeño recargo (máximo 7,70 EUR /GB + IVA; que disminuirá progresivamente hasta alcanzar los 2,50 EUR/GB a partir de 2022).

5. ¿La itinerancia como en casa es automática o tengo que hacer algo para activarla?

No necesita activar nada. A partir del 15 de junio de 2017, su operador dejará de aplicarle automáticamente el recargo por itinerancia cuando utilice los servicios en otro país de la UE.

6. Nunca viajo a otros países de la UE. ¿Me afectarán las nuevas normas sobre itinerancia?

No, si no viaja a otros países de la UE, nada cambiará para usted. Puede que reciba una notificación sobre los cambios introducidos en su



contrato con relación a las nuevas normas sobre itinerancia, pero si no viaja al extranjero, no es necesario que preste una atención particular a dichos cambios. Si, con motivo de estos cambios, su operador le notifica otras modificaciones de las condiciones de su contrato, tiene derecho a rescindir el contrato sin ninguna penalización en caso de no aceptarlas.

**7. ¿Recibiré algún aviso el 15 de junio?
De ser así, ¿qué tipo de aviso?**

Sí. Su operador deberá informarle sobre el fin de los recargos por itinerancia y cómo afectará este hecho a su tarifa particular (por ejemplo, por la política de utilización razonable), y ajustar su contrato de manera acorde.

La información pública relativa a su tarifa particular (por ejemplo, en el sitio web de su operador) también será adaptada en lo que se refiere a las tarifas de itinerancia. A partir del 15 de junio de 2017, cuando traspase una frontera, continuará recibiendo un SMS para informarle de que está utilizando los servicios de itinerancia. En el SMS se le recordará la política de utilización razonable que eventualmente aplique su operador.

8. ¿Qué puedo hacer si viajo al extranjero, no puedo utilizar la itinerancia como en casa y se me aplica un recargo adicional?

En primer lugar, debe impugnar esos recargos adicionales ante su operador, que ha de contar con un procedimiento de reclamaciones. Si el operador se reafirma, deberá ponerse en contacto con el organismo competente en

su país, normalmente la autoridad nacional reguladora de las telecomunicaciones, que se encargará de resolver el asunto.

9. Ya cuento con un plan de tarifas en itinerancia particular, escogido explícitamente (por ejemplo, en la UE pago un precio ligeramente superior al regulado, pero disfruto de muy buenos precios cuando estoy en itinerancia en los EE UU y Canadá, a donde viajo con frecuencia). ¿Puedo conservar este contrato después del 15 de junio de 2017?

Sí. Su operador se pondrá en contacto con usted después de esa fecha y le preguntará si quiere mantener su tarifa de itinerancia particular. Si confirma su tarifa, la mantendrá. Si responde negativamente o no responde, su contrato pasará a ser automáticamente un contrato de *itinerancia como en casa*.

10. ¿Estos nuevos derechos engloban también las llamadas que hago desde mi país al extranjero?

No. Llamar desde el propio país no es itinerancia. Los nuevos derechos engloban las comunicaciones (llamadas, SMS, datos) efectuadas en itinerancia dentro de la UE o, lo que es lo mismo, cuando se viaja a otro país de la UE. Los precios de las llamadas desde casa a un país extranjero, incluso si está en la UE, no están regulados.



Para viajeros

11. Si viajo y llamo o envío un mensaje a un amigo, ¿debo preocuparme de qué operador tiene o de si se trata de un teléfono fijo o móvil?

No, mientras esté en itinerancia en la UE, todas las llamadas a números móviles y fijos de la UE se descontarán en función del volumen de minutos del que disponga en su país (o serán ilimitadas si tiene llamadas ilimitadas en su país), exactamente como si estuviera efectuando una llamada desde allí. Si su contrato diferencia entre los denominados volúmenes «dentro» y «fuera» de red en su paquete nacional, todos sus minutos de itinerancia podrán deducirse del volumen fuera de red, igual que cuando llame a otro cliente del mismo operador nacional estando en itinerancia.

12. ¿Cómo podré detectar las tarifas de itinerancia como en casa de mis proveedores locales?

La *itinerancia como en casa* será la tarifa de itinerancia por defecto de todos los planes que incluyan servicios de itinerancia. Si actualmente cuenta con un plan de tarifas que incluye servicios de itinerancia regulados, su contrato se transformará automáticamente en un contrato de *itinerancia como en casa*. Si quiere adquirir un nuevo plan de tarifas que incluya la itinerancia tras el 15 de junio de 2017, su operador le presentará un plan de tarifas con servicios de *itinerancia como en casa* por defecto.

13. Si viajo, ¿cuánto pago cuando recibo una llamada?

Si viaja a otro país de la UE después del 15 de junio de 2017, no pagará nada, ¡igual que en casa!

14. ¿En qué países puedo disponer de servicios de itinerancia como en casa a partir del 15 de junio?

En los 28 países de la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chequia, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía y Suecia.

En los países del Espacio Económico Europeo, Islandia, Liechtenstein y Noruega, la *itinerancia como en casa* se introducirá poco después del 15 de junio.

15. ¿Puedo utilizar la itinerancia como en casa en embarcaciones dentro de la UE?

Si está directamente conectado a una red de telefonía móvil terrestre (por ejemplo, en ríos, lagos o junto a la costa), sí puede; de lo contrario, no. Las normas de itinerancia de la UE solo son aplicables a las redes móviles terrestres. En la medida en que los servicios se suministren a través de otras redes radioeléctricas, o de sistemas por satélite a bordo de barcos o aviones, por ejemplo, no estarán sujetos a los precios máximos obligatorios de la UE.



16. ¿Sigue siendo buena idea comprar una tarjeta SIM local de manera temporal cuando se viaje por períodos largos (más de dos semanas)?

Si se viaja unas pocas semanas, probablemente no. Las normas de «utilización razonable» están diseñadas para personas que viajan periódicamente en la UE. Por lo tanto, si prevé quedarse varios meses en el extranjero sin interrupción, es buena idea que revise la política de utilización razonable de *itinerancia como en casa* que aplica su operador para decidir qué le conviene más en su caso particular.

17. Viajo al extranjero con frecuencia / Preveo pasar una larga temporada en el extranjero, ¿cómo puedo averiguar si sigo teniendo itinerancia como en casa?

La norma general es que, en la medida en que pase más tiempo en su país que fuera de él o utilice más su teléfono móvil en su país que fuera de él, podrá disfrutar de la itinerancia a precios nacionales cuando viaje a cualquier destino de la UE. Esto es lo que se considera una «utilización razonable» de los servicios de itinerancia. Para determinar si este es su caso, el operador podrá analizar el tiempo que pasa en itinerancia y su consumo en los últimos cuatro meses o más.

Si, durante este período, ha pasado más tiempo en otro país de la UE que en el suyo y ha tenido un consumo de servicios móviles más elevado en la UE que en casa, su operador

de telefonía móvil puede ponerse en contacto con usted e informarle de la posibilidad de que se le apliquen pequeños recargos si sigue fuera de su país. Si, en dos semanas a partir del momento en que recibe el aviso, restablece la prevalencia de su estancia o consumo en el propio país, no se le aplicará ningún recargo; de lo contrario, su operador puede empezar a aplicar dichos recargos (véase también la pregunta 21) a su consumo en itinerancia desde el día del aviso en adelante.

Por tanto, si su operador no le ha contactado mientras está en el extranjero, puede seguir disfrutando de la *itinerancia como en casa* sin preocupaciones.

18. Disfruto de llamadas de voz y SMS ilimitados en mi país. ¿Disfrutaré igualmente de ellos con la itinerancia como en casa?

Sí. A partir del 15 de junio de 2017, ya no se permite ninguna restricción a las llamadas de voz o los SMS en itinerancia.

19. Disfruto de datos ilimitados en casa. ¿Cómo averiguo el volumen de datos que me corresponde con la itinerancia como en casa?

Si su paquete de telefonía móvil nacional incluye datos ilimitados, su operador deberá ofrecerle un gran volumen de datos de *itinerancia como en casa*, en función del precio de su paquete de telefonía móvil.

Su operador debe informarle claramente sobre el volumen de datos de que dispone



en la *itinerancia como en casa*. En caso de que utilice más datos en itinerancia de los previstos, puede que tenga que abonar un pequeño recargo (véase también la pregunta 21).

Si quiere comprobar los cálculos del operador, le explicamos cómo hacerlo: el volumen de datos en itinerancia tiene que ser, por lo menos, dos veces superior al volumen obtenido al dividir el precio de su paquete de telefonía móvil (sin IVA) entre 7,7 EUR. Para su información, 7,7 EUR es el precio máximo que debe pagar su operador al operador extranjero por cada GB de datos que usted consuma en otro país de la UE en 2017. Esto supone que quizá obtenga más datos con la *itinerancia como en casa* que el volumen de datos que puede comprar su operador con su contrato mensual al operador extranjero cuya red está utilizando mientras se encuentra fuera de casa.

Por ejemplo: En su país, tiene contratado un paquete de telefonía móvil que incluye llamadas, SMS y datos ilimitados por 42 EUR (35 EUR restando 20 % de IVA). Cuando viaje en la UE, obtendrá una *itinerancia como en casa* con llamadas y SMS ilimitados y con al menos 9,1 GB de datos ($2 \times (35 / 7,7) = 9,1$).

20. No tengo datos ilimitados en casa. ¿Cómo sé si disfrutaré del volumen de datos completo del que dispongo en mi país con la *itinerancia como en casa*?

Si su operador no le ha informado explícitamente de un límite en el consumo de datos en itinerancia, cuando esté en el

extranjero podrá beneficiarse del volumen completo de datos que figure en su contrato nacional.

El operador solo tendrá derecho a aplicar un límite de datos a la *itinerancia como en casa* en 2017, en el supuesto de que usted pague menos de 3,85 EUR/GB por los datos consumidos (en 2018, menos de 3 EUR/GB; en 2018, menos de 2,25 EUR/GB). El límite concreto depende del importe mensual de su contrato de telefonía móvil. Dicho límite se calcula como en la pregunta 19.

Ejemplo 1: En su país dispone de un paquete de telefonía móvil que incluye llamadas y SMS ilimitados y 3 GB de datos por 30 EUR (25 EUR sin 20 % de IVA). En este caso, $25 \text{ EUR} / 3 \text{ GB} = 8,3 \text{ EUR/GB}$. Cuando viaje en la UE, obtendrá una *itinerancia como en casa* con llamadas y SMS ilimitados y 3 GB de datos, exactamente como cuando está en casa.

Ejemplo 2: En su país dispone de un paquete de telefonía móvil que incluye llamadas y SMS ilimitados y 10 GB de datos por 30 EUR (25 EUR sin 20 % de IVA). El cálculo es $25 \text{ EUR} / 10 \text{ GB} = 2,5 \text{ EUR/GB}$. Cuando viaje en la UE, obtendrá una *itinerancia como en casa* con llamadas y SMS ilimitados, y al menos 6,5 GB de datos ($2 \times (25 / 7,7) = 6,5$). Si un operador desea aplicar un límite de este tipo para los datos en itinerancia, deberá informarle claramente del volumen disponible, así como cuando haya consumido dicho volumen estando en el extranjero.



21. Si excedo los límites de la itinerancia como en casa, ¿cuáles son los costes suplementarios que puede aplicarme mi operador?

Además de la política de utilización razonable de la *itinerancia como en casa*, su operador puede aplicarle un pequeño recargo por su consumo en itinerancia.

- 3,2 céntimos por minuto de llamada de voz efectuada (+IVA)
- 1 céntimo por SMS (+IVA)
- 7,7 EUR por GB de datos (+ IVA) (menos de 1 céntimo por MB)

En el caso de los datos, esto supone una cantidad 6,5 veces inferior al recargo por itinerancia actual y 26 veces inferior al recargo impuesto en 2015. En el caso de las llamadas efectuadas, esto representa un 36 % menos que el recargo actual y seis veces menos que el coste en 2015. En cuanto a los SMS, esto supone un 50 % menos que el recargo actual y seis veces menos que el coste en 2015.

22. Resido cerca de la frontera y mi red se conecta a menudo a la red del país vecino, ¿podré disfrutar de la itinerancia como en casa sin riesgo de superar ningún límite?

Sí. En la medida en que su teléfono se conecte a la red nacional una vez al día, se considerará que ese día está en casa y no en itinerancia. No importa si su teléfono se conecta a una red del país vecino de la UE (ya sea desde su propio país o porque pasa parte del día en él). Los proveedores de servicios en itinerancia

también deben informarle sobre cómo evitar la itinerancia involuntaria.

23. Trabajo en un país europeo diferente al país en el que resido, ¿podré disfrutar de la itinerancia como en casa sin riesgo de exceder los límites?

Sí. En su caso, puede optar por un proveedor en cualquiera de los dos países y disfrutar de la itinerancia al precio nacional del país en cuestión: puede estar en itinerancia al precio nacional con una SIM del país en el que reside o con una SIM del país en el que trabaja. En ambos casos, será aplicable (como se ha descrito en la pregunta 17) la política de utilización razonable de la *itinerancia como en casa*, sujeta a otro concepto fundamental: siempre que uno se conecte al menos una vez a lo largo de un día a la red de su operador nacional, ese día se contabiliza como día de presencia (incluso si viaja a otro país de la UE ese mismo día).

24. Si solo viajo a otro país de la UE durante dos o tres semanas al año, ¿puedo utilizar mi paquete nacional sin exceder los límites de la itinerancia como en casa?

Sí. Solo tiene que recordar que, si dispone de datos ilimitados en su paquete nacional, sus datos no serán completamente ilimitados en la *itinerancia como en casa*. Y si dispone de una gran cantidad de datos a muy bajo precio en su paquete nacional, puede que cuente con una cantidad algo inferior cuando esté



en itinerancia. En ambos casos, el volumen de datos de *itinerancia como en casa* que obtendrá será lo suficientemente elevado como para cubrir todas o, al menos, la mayoría de sus necesidades (véanse también las preguntas 19 y 20). Además, el recargo por itinerancia aplicable por encima del volumen de *itinerancia como en casa* será pequeño (véase también la pregunta 21).

25. Tengo una tarjeta de prepago. ¿Puedo disfrutar de la *itinerancia como en casa*?

Sí. Si paga por unidad, y el precio unitario nacional de los datos es inferior a 7,7 EUR/GB, su operador podrá aplicar un volumen máximo de datos de *itinerancia como en casa*. Ese límite debe representar, como mínimo, el

volumen obtenido al dividir el crédito restante en su tarjeta de prepago al empezar a utilizar los servicios de itinerancia para la conexión de datos (sin IVA) entre 7,7 EUR. Por ejemplo, si le quedan 13 EUR (10,8 EUR sin el 20 % de IVA) en su tarjeta SIM cuando inicie su conexión de datos en itinerancia, dispondrá al menos de $10,8/7,7=1,4$ GB de datos en itinerancia. Para su información, 7,7 EUR es el precio máximo que su operador debe pagar a un operador extranjero en 2017 por 1 GB de datos cuando usted se conecta desde otro país de la UE. Esto supone que, en la *itinerancia como en casa*, usted obtiene el mismo volumen de datos en itinerancia que el volumen por el que pagó previamente. En el caso de las llamadas de voz y los SMS, pagará exactamente el mismo precio unitario que en casa.

