



## Fin del recargo del roaming para viajeros en la UE en 2017

Bruselas, 19 de abril de 2017

### Actualización de preguntas y respuestas (\*)

#### 1. El roaming en la UE

##### ¿Cómo funcionan las redes móviles en itinerancia en la UE?

Si viaja a otro país y llama por teléfono, envía un SMS o navega por internet con un teléfono móvil o cualquier dispositivo dotado de una tarjeta SIM de su país, está usted utilizando redes móviles en itinerancia, lo que se denomina *roaming*. En estos casos, el operador telefónico de su país debe pagar al operador del país que visita por la utilización que usted hace de sus redes móviles. El precio que se abonan entre operadores se denomina precio mayorista de *roaming* y, como representa un coste para el operador de su país, lo repercutirá en su factura final al consumidor. Por ello, la Comisión se ha dedicado a restringir los precios mayoristas de *roaming* en la UE paralelamente a sus esfuerzos por limitar los precios minoristas que abona el consumidor.

##### ¿Qué significa que haya distintas tarifas nacionales en la UE para los servicios de telefonía móvil?

Los europeos tienen hábitos de viaje diferentes en la UE y también existen tarifas diversas por uso de redes móviles en los países que se visitan. En un [estudio que ha realizado recientemente la Comisión Europea](#) se muestran las diferencias entre Estados miembros en lo referente a las ofertas minoristas para los consumidores. Así, por ejemplo, en 2016 las ofertas de tarifas mensuales más baratas por un paquete de 1 GB de datos, 600 minutos de llamadas y 225 SMS oscilaban entre los 60 euros en Hungría y los 8 euros en Estonia (excl. el IVA y cualquier compra de teléfono móvil que incluya un contrato).

#### 2. La actuación de la UE en contra de los recargos por itinerancia

Desde 2007, la Comisión Europea está luchando con éxito por reducir los precios del *roaming* que pagan los consumidores. Gracias a ello, están cambiando los hábitos de muchos europeos, que antes apagaban sistemáticamente sus teléfonos móviles cuando viajaban a otros países. En 2013, la Comisión Europea propuso un reglamento para poner fin a los recargos por *roaming* aplicados a las personas que viajan periódicamente en la UE. En octubre de 2015, el Parlamento Europeo y el Consejo acordaron que este reglamento debía entrar en vigor a partir del 15 de junio de 2017 (ver aquí [información más detallada al respecto](#)).

A partir del 15 de junio de 2017, podrá usted utilizar su dispositivo móvil cuando viaje por la UE y pagar los mismos precios que en su país de residencia, siempre que respete la [política de utilización razonable](#) de su operador. Por ejemplo, si tiene contratado un paquete mensual por un cierto número de minutos de llamadas, SMS y datos en su país, cualquier llamada, SMS o sesión de datos que tenga viajando por el extranjero dentro de la UE se deducirá del volumen que tiene contratado como si lo estuviera utilizando en su país, sin recargo alguno.

##### ¿Qué bajadas ha habido de precios de roaming?

- Desde 2007, la UE ha conseguido unas reducciones de los precios minoristas de las llamadas de un **92 %** [\[1\]](#).
- Desde 2009, la UE ha logrado unas reducciones de los precios minoristas de los SMS de un **92 %** también [\[2\]](#).
- El uso de datos móviles en otros países de la UE es ahora hasta un **96 % más barato** en comparación con el año 2012, en el que se aplicó la primera rebaja a los precios minoristas de los datos móviles en itinerancia dentro de la UE [\[3\]](#).
- Entre 2008 y 2015, el volumen de datos utilizados en *roaming* se ha multiplicado por más de 100.

**Tarifas reguladas de *roaming* entre 2007 y 2016**

<b>(en EUR excl. IVA)</b>					
	<b>Llamadas realizadas</b>	<b>Llamadas recibidas</b>	<b>SMS</b>	<b>Datos</b>	<b>Datos</b>
				<b>Precios mayoristas</b>	<b>Precios minoristas</b>
				<b>MB</b>	<b>MB</b>
<b>2007</b>	0,49	0,24			
<b>2008</b>	0,46	0,22			
<b>2009</b>	0,43	0,19	0,11	1,00	
<b>2010</b>	0,39	0,15	0,11	0,80	
<b>2011</b>	0,35	0,11	0,11	0,50	
<b>2012</b>	0,29	0,08	0,09	0,25	0,70
<b>2013</b>	0,24	0,07	0,08	0,15	0,45
<b>2014</b>	0,19	0,05	0,06	0,05	0,20
<b>2015</b>	0,19	0,05	0,06	0,05	0,20
<b>2016</b>	tarifas nacionales + 0,05 como máximo	0,0114	tarifas nacionales + 0,02 como máximo	0,05	tarifas nacionales + 0,05 como máximo

### ***¿Qué medidas debieron tomarse para acabar con los recargos por itinerancia?***

Cuando se acordó que los europeos debían poder acceder a internet sin sobrecostes dentro de toda la UE, el Parlamento Europeo y el Consejo pidieron a la Comisión que preparase una serie de medidas de apoyo para poder hacerlo realidad:

- Presentar una propuesta legislativa, como muy tarde el 15 de junio de 2016, para reformar el **mercado mayorista del roaming**, concretamente para fijar los precios máximos que los operadores se cargan entre sí por el uso que hacen en itinerancia los clientes de sus redes. Basándose en la propuesta de la Comisión, el Parlamento Europeo y los Estados miembros llegaron a un acuerdo el 31 de enero de 2017, en el que se fijaron los siguientes límites para el *roaming* al por mayor:

- 0,032 EUR por min. de llamada a partir del 15 de junio de 2017

- 0,01 EUR por SMS a partir del 15 de junio de 2017

- una reducción progresiva a lo largo de 5 años por paquetes de datos, cuyos precios disminuirán desde 7,7 EUR por GB (el 15 de junio de 2017) a 6 EUR por GB (el 1 de enero de 2018); 4,5 EUR por GB (el 1 de enero de 2019); 3,5 EUR por GB (el 1 de enero de 2020); 3 EUR por GB (el 1 de enero de 2021) y 2,5 EUR por GB (el 1 de enero de 2022).

- Normas sobre las medidas de **utilización razonable** de los datos que pueden adoptar los operadores para impedir que algunas personas se aprovechen del sistema, como con reventas sistemáticas de tarjetas SIM de bajo precio para un uso permanente en otros países. Esta política de utilización razonable es necesaria para evitar unos efectos negativos en los consumidores y en los mercados nacionales.

- Un **sistema excepcional y temporal de exención** al que puedan acogerse los operadores únicamente **si lo autoriza el órgano regulador nacional**, en circunstancias muy definidas, cuando el fin de los recargos por itinerancia pueda conllevar un aumento de las tarifas nacionales para los clientes de estos operadores en un mercado determinado. El órgano regulador nacional solo puede autorizar esta exención si las pérdidas del operador por el *roaming* minorista equivalen a un mínimo del 3 % de su margen por los servicios móviles.

### **3. El fin de todos los recargos por itinerancia para los europeos que viajan dentro de la UE**

#### ***¿Cómo van a terminar estos recargos por itinerancia?***

Los operadores de telefonía móvil están obligados a ofrecer sus servicios de internet en itinerancia con las tarifas nacionales a los consumidores que viajan periódicamente por la UE y **o bien residen habitualmente en el Estado miembro del operador o tienen vínculos estables con este país.** En caso necesario, los operadores podrán pedir a sus clientes que demuestren que residen en el país o que tienen vínculos estables con ese Estado miembro.

Los proveedores de itinerancia podrán aplicar mecanismos de control correctos, razonables y proporcionados, que se basen en indicadores objetivos, para detectar los riesgos de una utilización abusiva o anómala del *roaming* sin recargo, que vaya más allá de viajes periódicos a otros países.

### **¿A quién afecta esta nueva norma?**

Esta norma permitirá que todos los viajeros que utilicen la tarjeta SIM del Estado miembro en el que residen o con el que mantienen vínculos estables puedan usar su dispositivo móvil en otro país de la UE de la misma forma en que lo harían en el suyo propio. Como ejemplo de estos «vínculos estables» con el país en el que se estudia o se trabaja, puede ponerse el de los trabajadores transfronterizos o el de los trabajadores desplazados por motivos profesionales a otro país.

### **¿Tengo que registrarme de alguna manera para poder utilizar internet móvil como en mi país?**

No es preciso registrarse de ningún modo para poder beneficiarse del *roaming* gratuito en la UE. A partir del 15 de junio de 2017, esta opción debería estar incluida, por defecto, en los contratos de todos los clientes de servicios móviles a los que sus operadores ofrecen *roaming*. Los operadores de telefonía móvil sí que podrán pedir a los consumidores que demuestren que su **hogar (lugar de residencia)** está en el Estado miembro del operador.

También es posible que el consumidor tenga que demostrar que posee **vínculos estables** con el país del operador de telefonía móvil que impliquen una presencia importante y frecuente en el territorio de este Estado miembro, como es una relación laboral o cursar estudios universitarios en el país.

### **¿Cómo se prevé proteger los datos personales?**

La política de utilización razonable requiere expresamente que los proveedores de itinerancia cumplan las normas de protección de datos correspondientes. La Comisión ha consultado al Supervisor Europeo de Protección de Datos y ha tenido en cuenta sus observaciones. Los operadores solo están autorizados a utilizar la información que ya recogen actualmente para la facturación a efectos de verificar, en el futuro, en qué medida sus clientes utilizan los servicios de telefonía y de datos móviles en el extranjero, en relación con su consumo en el país del operador.

### **¿Los europeos podrán seguir comprando varias tarjetas SIM que utilicen en distintos Estados miembros?**

Así es. Los ciudadanos de la UE podrán seguir comprando otras tarjetas SIM en otros Estados miembros de la UE para llamar y navegar con las tarifas nacionales de las tarjetas. Sin embargo, no podrán beneficiarse del *roaming* gratuito si no residen en el país en el que han comprado la tarjeta o si no tienen vínculos estables que justifiquen una presencia frecuente e importante en este país.

### **¿Qué función va a tener el órgano regulador nacional?**

Al igual que sucede con las normas de *roaming* actuales, las autoridades reguladoras nacionales deberán controlar y supervisar que los operadores de telefonía móvil cumplan las normas nuevas e intervenir si este no fuera el caso.

### **¿Hay salvaguardias legales?**

Las salvaguardias contra los abusos, que se basan en unos principios claros, incluyen indicadores y herramientas razonables, no discriminatorios, transparentes y respetuosos de la privacidad. Los proveedores de itinerancia que quieran detectar abusos potenciales podrán controlar los patrones de uso de los clientes en su Estado miembro y en otros (con un mecanismo de control), que se basarán en la información que ya utilizan los operadores para la facturación de sus clientes, y tendrán en cuenta si se cumplen los siguientes **indicadores** claros:

- Se observa un **consumo** de telefonía móvil en itinerancia superior al consumo en el país de residencia **Y** una **presencia** más frecuente en otros Estados miembros de la UE (conexión a la red del proveedor de itinerancia) **en un periodo mínimo de cuatro meses.**
- Se constatan largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM paralelamente a un uso frecuente, cuando no exclusivo, en *roaming*.
- Se detecta una activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en itinerancia.

El proveedor de itinerancia deberá informar al órgano regulador nacional de su política de utilización

razonable, que también deberá figurar de forma clara y detallada en los contratos.

El *roaming* sin recargo está pensado para los viajeros. Para que los operadores puedan determinar que sus clientes utilizan los servicios de *roaming* de forma abusiva o anómala, deben recoger datos durante un mínimo de cuatro meses. Si un cliente pasa dos meses de cuatro en el extranjero y ha consumido más datos o llamadas en otros países que en el de residencia durante este periodo, su operador puede darle un aviso. Una vez recibida esta advertencia, el cliente dispone de dos semanas para aclarar la situación. Si el usuario sigue permaneciendo en el extranjero, el operador podrá aplicarle pequeños recargos (equivalentes a los límites de tarifas mayoristas).

En caso de desacuerdo, el operador deberá iniciar un procedimiento de reclamación. Si el desacuerdo persiste, el cliente podrá recurrir a la autoridad reguladora nacional, que se encargará de resolver el asunto.

En el caso de los contratos más competitivos, que ofrecen una cantidad ilimitada de datos o tarifas muy reducidas para su mercado nacional, por debajo de los límites de las tarifas mayoristas, está prevista una salvaguardia sobre el volumen de datos que pueden consumirse en itinerancia para que puedan pervivir estas ofertas.

### **¿El fin de los recargos por itinerancia va a implicar un aumento de las tarifas nacionales de los operadores?**

Desde que la legislación europea ha obligado a reducir los recargos por itinerancia, las tarifas nacionales de telefonía móvil han descendido también, y es probable que continúe esta evolución.

El [Reglamento de Ejecución que adoptó la Comisión en diciembre de 2016](#) ofrece normas detalladas sobre las **dos salvaguardias** con las que se pretende evitar distorsiones de los mercados nacionales, que, de otro modo, conllevarían aumentos de precios: 1) la **política de utilización razonable**, que debe permitir a los operadores de telefonía móvil evitar una utilización abusiva o anómala de los servicios móviles en itinerancia, como sería el caso de utilizar el *roaming* de forma permanente, y 2) un **sistema de exención** excepcional y temporal al que puedan acogerse los operadores únicamente si lo autoriza el órgano regulador nacional, en circunstancias muy rigurosas, cuando el fin de los recargos por itinerancia pueda implicar, en un mercado determinado, un aumento de las tarifas nacionales.

En la [evaluación de impacto](#) que se presentó junto con la propuesta de reglamento sobre los mercados mayoristas de *roaming* del 15 de junio de 2016, la Comisión llegó a la conclusión de que, con los topes que había fijado para las tarifas máximas mayoristas en aquel momento (0,04 EUR por min. de llamada, 0,01 EUR por SMS y 8,5 EUR por GB de datos), la gran mayoría de los operadores de telefonía móvil no necesitaría acogerse al sistema de exención excepcional y temporal. La Comisión considera que las conclusiones a las que llegó en aquel momento se verán sustentadas por los límites de tarifas mayoristas, aún más reducidos, que se acordaron el 31 de enero de 2017.

(\*): *This MEMO is a shortened version of [MEMO/17/885](#) published on 6/4/2017*

MEMO/17/913

Personas de contacto para la prensa:

[Johannes BAHRKE](#) (+32 2 295 86 15)

[Nathalie VANDYSTADT](#) (+32 2 296 70 83)

[Inga HOGLUND](#) (+32 2 295 06 98)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)