

Preguntas frecuentes sobre la política de itinerancia de la UE

Find answers to FAQs about using your mobile phone to call, text and use mobile data when you are travelling abroad in any EU country — at no extra charge!

Roaming

Itinerancia como en casa

¿Qué es la itinerancia como en casa?

La itinerancia es cuando **utiliza su teléfono móvil o tableta en viajes ocasionales** fuera del país en el que vive o con el que tiene vínculos estables, por ejemplo, si trabaja o estudia allí. Siempre que pase más tiempo en su país que en el extranjero, o que utilice más su **tarjeta SIM** en su país que fuera de él, disfrutará de la itinerancia como en casa. Por tanto, no se le cobrará más de lo que paga normalmente en su propio país por sus llamadas, textos y uso de datos dentro de la UE. El actual **régimen en itinerancia como en casa (régimen EICEC)**, que se estableció en 2017, se prolonga y se mejora mediante el nuevo Reglamento.

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

Si ya dispone de la itinerancia como en casa o es un cliente nuevo, no necesita configurar nada. Su operador seguirá aplicando automáticamente las tarifas nacionales cuando se desplaza al extranjero.

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

Sí. Cuando realice una llamada telefónica, envíe un SMS o utilice datos desde 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). No necesitará pagar ningún coste suplementario. Tanto si utiliza su teléfono móvil en sus viajes periódicos por la UE como en el país en el que reside, estará en itinerancia como en casa. Estas normas de itinerancia como en casa se han prolongado hasta 2032.

¿Cómo podré identificar 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 quiere adquirir un nuevo plan de tarifas que incluya la itinerancia, su operador le presentará un plan de tarifas con servicios de itinerancia como en casa por defecto. Si ya tiene activada la itinerancia como en casa, la mantendrá.

¿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 en caso de que lo alcance. 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 continuar con la itinerancia de datos, sujeta a un pequeño recargo, cuyo precio máximo será de 2 EUR/GB a partir del 1 de julio de 2022 y que se reducirá progresivamente hasta alcanzar 1 EUR en 2027.

¿Hay excepciones o condiciones ocultas en torno a los derechos de itinerancia?

Podrá disfrutar de la itinerancia como en casa siempre que esté en otro 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, es posible que no pueda beneficiarse de las ofertas de itinerancia como en casa de los operadores del país del que procede. Sin embargo, 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.

¿En qué países podré disfrutar de la itinerancia como en casa?

El régimen EICEC está disponible en **TODOS** los veintisiete 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, Rumanía y Suecia.

El régimen EICEC también está disponible en los países del Espacio Económico Europeo (EEE): Islandia, Liechtenstein y Noruega.

Los países no pertenecientes a la UE o al EEE no están cubiertos por el régimen EICEC, pero muchos operadores optan por ampliar estas ofertas también a terceros países.

Desde la retirada del Reino Unido de la Unión Europea, el régimen EICEC no se aplica a los viajes a este país. Aunque algunos operadores han optado por extender la itinerancia como en casa al Reino Unido, no es una obligación. Se le aconseja que compruebe con su operador respectivo las tarifas de

itinerancia pertinentes cuando viaje al Reino Unido.

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

Deberá comprobar con su operador el plan de itinerancia que ha suscrito y las restricciones aplicables. Si ha suscrito un contrato y ha elegido la opción por defecto de itinerancia como en casa, podrá impugnar cualquier recargo adicional ante su operador, que deberá contar con un procedimiento de reclamaciones. Si el operador reafirma su posición, deberá ponerse en contacto con el organismo competente en su país, normalmente la autoridad nacional reguladora de las telecomunicaciones, que podrá asesorarle mejor. Es posible que le cobren un recargo por las llamadas a números especiales de servicios de valor añadido.

Un nuevo Reglamento sobre itinerancia a partir del 1 de

julio de 2022

He oído que hay un nuevo Reglamento sobre itinerancia a partir de julio de 2022 , ¿cómo me afectará?

Tal y como viene ocurriendo desde junio de 2017, el nuevo Reglamento sobre itinerancia garantiza que pueda seguir disfrutando de llamadas, SMS y datos móviles sin recargos adicionales mientras viaja por la UE.

Además de fijar las nuevas tarifas máximas al por mayor que los operadores se pagan los unos a los otros por los servicios de itinerancia, también hay nuevas normas que ofrecen más beneficios a los consumidores para que puedan utilizar los servicios más innovadores incluso mientras viajan y para protegerlos mejor de los recargos ocultos. Estos nuevos beneficios incluyen contar con la misma calidad y velocidad móvil en el extranjero que en su país (cuando sea técnicamente posible), disponer de más información para evitar recargos adicionales ocultos, por ejemplo, al llamar a números de servicios de valor añadido desde el extranjero o si su teléfono se conecta a una red no terrestre cuando viaja en embarcaciones o aeronaves, o mediante mecanismos de corte cuando se alcanzan

ciertos límites. Las nuevas normas también garantizan que pueda contactar con los servicios de emergencia de forma fácil y eficaz desde su teléfono inteligente, y que se le informe de los medios alternativos para contactar con el 112, como por ejemplo a través de SMS, aplicaciones o texto en tiempo real, cuando esté de viaje en el extranjero, y mediante las aplicaciones de alerta pública, cuando proceda.

Calidad de servicio

¿Cómo es la calidad del servicio en itinerancia?

La itinerancia como en casa significa que debería poder disfrutar del servicio móvil como en su propio país. Esto incluye también la calidad, como la velocidad o el acceso a la 4G, si normalmente disfruta de la 4G en su propio país. En algunos casos no es posible ofrecer la misma calidad debido a que quizá la red no sea tan buena como la que utiliza normalmente en su propio país, o la topografía del país que visita sea diferente y tenga, por ejemplo, montañas o muchas islas. Existen diferentes factores que pueden afectar al servicio móvil, pero su operador debe hacer todo lo que esté a su alcance para ofrecer la misma calidad que en su propio país cuando sea técnicamente posible.

¿Qué información puedo esperar sobre la calidad del servicio?

Su operador deberá informarle claramente sobre la calidad del servicio de itinerancia. Su contrato deberá incluir información sobre las diferencias entre el servicio de itinerancia y el servicio que utiliza en su país, sobre las razones de dichas diferencias y sobre los procedimientos de reclamación cuando la calidad del servicio no sea la esperada.

Su operador también deberá publicar información sobre la calidad del servicio, por ejemplo en su página web. Dicha información deberá ser más detallada que el contrato. Deberá explicar las razones por las que un servicio de itinerancia puede ser diferente al del país de origen, en particular, las desviaciones con respecto a las velocidades máximas de carga y descarga anunciadas o estimadas que se ofrecen en el país de origen, y la manera en que dichas diferencias pueden afectar al servicio de itinerancia. La información también podría incluir una explicación de cómo cualquier limitación de volumen, la velocidad, las generaciones y tecnologías de red disponibles y otros parámetros de calidad del servicio pueden, en la práctica, repercutir en el servicio de itinerancia de datos y, en

particular, en el uso de contenidos, aplicaciones y servicios en el contexto de la itinerancia.

Siempre tengo acceso a la 4G o 5G en mi país, pero cuando estaba de viaje, solo tenía acceso a la 3G. ¿Debería tener la misma velocidad de red móvil en el extranjero?

Cuando la misma generación de red, por ejemplo la 4G, está disponible en el país que visita, normalmente debería tener acceso a ella. Su operador deberá asegurarse de que tiene acceso tanto a la misma red como a la misma calidad que en su país. En algunos casos, esto no será posible porque puede que la misma red o tecnología no esté disponible en el país que está visitando. La disponibilidad de la red varía en toda la UE, por lo que puede que las redes móviles más modernas no estén desplegadas en todas partes al mismo tiempo y que no siempre esté disponible la misma velocidad de red móvil. Este puede ser el caso de las redes 5G.

Además, su operador deberá informarle de la calidad del servicio móvil que podrá esperar en itinerancia. Esta información debería figurar en su contrato y en el sitio web del operador.

Notificación para los consumidores

¿Qué información debe incluir el operador en el mensaje automático de bienvenida que recibo cada vez que cruzo una frontera de la UE? ¿Puedo optar por no recibir este mensaje?

Cada vez que cruza la frontera, su operador deberá enviarle un mensaje automático gratuito con la información básica personalizada sobre las tarifas de itinerancia, IVA incluido, que se aplican para hacer y recibir llamadas, enviar SMS y utilizar los servicios regulados de datos en itinerancia. La información deberá incluir también cualquier política de utilización razonable que aplique su operador, por ejemplo, si este aplica un límite al volumen de datos que puede consumir en itinerancia. También deberá contener información sobre cualquier recargo que pueda aplicarse después de que haya consumido este límite de volumen de datos. De igual forma, el mensaje tendrá que incluir información sobre ciertos servicios que no son gratuitos, como las llamadas a una línea directa o a los servicios de atención al cliente.

Podrá informar a su operador de que no desea recibir esta información.

Además de la información sobre los precios, su operador deberá informarle siempre de que las llamadas al número único europeo de emergencia «112» son gratuitas y de cómo puede acceder a los servicios de emergencia por otros medios en el país que esté visitando. El mensaje automático deberá incluir un enlace a una página web en la que pueda ver qué otras comunicaciones de emergencia están disponibles en el país en el que se encuentra, por ejemplo, SMS de emergencia, aplicaciones para emergencias y medios similares. Recibirá esta información cada vez que entre en otro país de la UE.

¿Cómo funciona el mecanismo de corte y cómo protege a los consumidores de las facturas exorbitantes?

Los proveedores de itinerancia garantizarán que se le envíe una notificación cuando los servicios de datos en itinerancia hayan alcanzado el 80 % del límite financiero o de volumen acordado.

Los proveedores de servicios de itinerancia también deberán enviarle una notificación cuando consuma más de 100 EUR en un período de facturación mensual. La notificación indicará el procedimiento que deberá seguir si desea seguir utilizando los servicios de itinerancia.

Los clientes podrán optar por desactivar y activar tanto este mensaje como los límites mediante una notificación a sus operadores.

Servicios de valor añadido

¿Por qué debo tener en cuenta las llamadas a servicios de valor añadido mientras estoy en itinerancia?

Las llamadas a números específicos de servicios de valor añadido pueden incluir llamadas a compañías de seguros, aerolíneas, servicios de atención al cliente, etc. También incluyen el envío de SMS para juegos y entretenimiento, como por ejemplo, emitir su voto para un concurso de un programa de televisión. Llamar o enviar mensajes de texto a estos números desde su propio país podrá suponer algún coste o ser gratuito, según el servicio. Cuando está en el extranjero, llamar por teléfono o enviar mensajes de texto a números de servicios de valor añadido suele incluir cargos adicionales que quizá no espere. **Un número al que se puede llamar gratuitamente desde su propio país puede que no lo sea en el extranjero.** Del mismo modo, si solo tiene que pagar una pequeña cuota al llamar a un número desde su propio país, puede que sea más costoso cuando llame desde el extranjero.

¿Cómo me protegen las normas de itinerancia del aumento de las tarifas de los servicios de valor añadido?

Las normas de itinerancia tienen por objeto que los consumidores sepan que los números de servicios de valor añadido podrán estar sujetos a cargos adicionales. Usted debería poder encontrar información sobre los números de teléfono de los servicios de valor añadido en su contrato, en una página web dedicada, así como a través de los SMS que recibe al cruzar la frontera hacia otro país de la UE.

En el caso de las llamadas que son gratuitas en su propio país pero que pueden cobrarse en itinerancia, el operador deberá incluir información sobre el recargo aplicado a los números de teléfono gratuitos en itinerancia en una página web específica, que también incluirá información sobre los intervalos de numeración de los servicios de valor añadido.

Redes no terrestres

¿Podré utilizar la itinerancia como en casa en embarcaciones y aviones dentro de la UE?

Las normas de itinerancia de la UE solo son aplicables a las redes móviles terrestres. Si está directamente conectado a una red de telefonía móvil terrestre (por ejemplo, en ríos, lagos o junto a la costa), podrá seguir disfrutando de la itinerancia como en casa. Por lo general, cuando está en un barco en aguas abiertas o durante un vuelo, corre el riesgo de conectarse a una red no terrestre. Los servicios que se suministran a través de otras redes radioeléctricas no terrestres, como los sistemas por satélite a bordo de embarcaciones o aviones, no estarán sujetos a los precios máximos obligatorios de la UE. Estos servicios suelen ser costosos.

¿Cómo me protegen las normas de itinerancia contra los cargos adicionales si mi teléfono móvil se conecta a una red no terrestre?

Si viaja en barco o en avión, su teléfono puede conectarse automáticamente a una red no terrestre por satélite. Las normas de itinerancia de la UE solo son aplicables a las redes móviles terrestres. Para protegerle de los recargos ocultos, debería recibir un SMS que le advierta de que su teléfono se ha conectado a una red de este tipo y le informe de los precios. En caso de que siga utilizando su teléfono, o de que las aplicaciones que utilizan datos móviles sigan funcionando, y alcance 50 EUR de recargos adicionales, u otro límite predefinido, los servicios móviles se detendrán automáticamente, a menos que usted especifique lo contrario. Las nuevas normas obligan a los operadores a tomar todas las medidas razonables para proteger a sus clientes de los recargos adicionales. Estas podrán incluir la posibilidad de renunciar a la itinerancia en aviones y barcos y medidas de funcionamiento de la red para dar prioridad a las redes terrestres en la mayor medida posible. Los operadores deben informar a sus clientes itinerantes de la posibilidad de renunciar manual e instantáneamente a la itinerancia en su dispositivo, ya sea a través de la configuración o activando el modo de vuelo.

Comunicaciones de emergencia

¿Cómo se me informa sobre la manera en la que podré acceder a los servicios de emergencia en el país visitado?

Al entrar en el Estado miembro visitado, recibirá un SMS de bienvenida de su proveedor de itinerancia en el que se le indicará que podrá llamar gratuitamente al 112 en caso de emergencia. También recibirá un enlace a una página web que contiene información sobre otros medios de acceso desplegados en el Estado miembro visitado, por ejemplo una aplicación para emergencias, SMS o texto en tiempo real. Si no puede realizar una llamada de voz al «112» podrá utilizar estos medios de acceso a los servicios de emergencia.

¿Recibiré alertas públicas cuando utilice los servicios de itinerancia?

La mayoría de los Estados miembros han desplegado sistemas de difusión de celda o sistemas de SMS basados en la localización que hacen posible el envío de las alertas públicas a los usuarios finales itinerantes, sin necesidad de ninguna acción por parte de los consumidores. Algunos Estados miembros envían alertas públicas a través de aplicaciones móviles. Si viaja a uno de estos Estados miembros, en el SMS de bienvenida recibirá un enlace a una página web donde se explica cómo descargar la aplicación móvil.

Cláusula de exención de responsabilidad

Cláusula de exención de responsabilidad

las respuestas incluidas en este documento no representan la posición oficial de la Comisión, se entienden sin perjuicio de la misma, y solo tratan de presentar las normas sobre itinerancia de forma accesible para los consumidores. La Comisión no interpreta la legislación de la UE de forma vinculante. Corresponde a los órganos jurisdiccionales nacionales velar por la correcta aplicación del Reglamento y al Tribunal de Justicia de la Unión Europea interpretar las normas.

Related content

Roaming: connected anywhere in the EU at no extra charge

Source URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/faqs/roaming-questions-answers>