



REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA COMUNICADO DE PRENSA

Nuevas normas de itinerancia para viajeros de la UE: «En itinerancia como en casa» por otros diez años

Bruselas, 30 de junio de 2022.- Mañana, 1 de julio de 2022, entrará en vigor el nuevo Reglamento sobre itinerancia mejorado. «En itinerancia como en casa» se prorroga hasta 2032: el mecanismo que permite a los viajeros de la UE y del EEE llamar, enviar mensajes y navegar en el extranjero sin costes adicionales. Las nuevas normas también aportarán importantes beneficios a las empresas y los ciudadanos de la UE, que disfrutarán de una experiencia de itinerancia mejor, con la misma calidad de servicio móvil en el extranjero que en su país. Las nuevas normas mejoran asimismo el acceso a las comunicaciones de emergencia en toda la UE y garantizan una información clara sobre los servicios que pueden estar sujetos a recargos adicionales.

Margrethe **Vestager**, vicepresidenta ejecutiva para una Europa Adaptada a la Era Digital, ha declarado: *Gracias a nuestro Reglamento sobre la itinerancia, todos hemos podido disfrutar de la «itinerancia como en casa». Todos podemos hacer llamadas, enviar mensajes y utilizar internet cuando viajamos por la UE sin costes adicionales. Y esta es una ventaja muy tangible de nuestro mercado único europeo. La prórroga de estas normas mantendrá la competitividad de los precios entre operadores y permitirá a los consumidores seguir disfrutando de servicios de itinerancia gratuitos durante los próximos diez años.*

Por su parte, Thierry **Breton**, comisario de Mercado Interior, ha afirmado: *¿Se acuerdan de cuando teníamos que desconectar los datos móviles en los viajes por Europa para no acabar con una factura de itinerancia exorbitante? Pues bien, aquello ya es historia, y queremos que lo siga siendo en los próximos diez años. Más velocidad y más transparencia: seguimos mejorando la vida de los ciudadanos de la UE.*

Mayor velocidad de internet móvil durante los viajes

Los consumidores tendrán ahora derecho a la misma calidad de internet móvil en el extranjero que la que tienen en su país. Los operadores de servicios móviles deben garantizar que los consumidores tengan acceso a las redes 4G, o 5G más avanzadas, si están disponibles en el destino que visite el consumidor.

Los consumidores deben poder encontrar información sobre la disponibilidad de redes en sus contratos de servicios móviles y en los sitios web de los operadores.

Prevención de recargos ocultos inesperados

En los viajes en avión o en barco, los teléfonos móviles pueden conectarse de manera automática a la red de a bordo, suministrada por satélites. Sin embargo, la utilización de servicios de conexión móvil a través de redes no terrestres puede dar lugar a costes muy elevados. Las nuevas normas sobre itinerancia obligan a los operadores a proteger a sus usuarios y a avisarlos cuando sus teléfonos se conectan a redes no terrestres. Además, los operadores deben interrumpir automáticamente los servicios móviles si los servicios móviles a través de redes no terrestres alcanzan los 50 euros u otro límite predeterminado. Los operadores podrán ofrecer servicios adicionales, como la posibilidad de renunciar a la itinerancia en aviones y barcos.

Estar más informados para elegir con criterio

Los consumidores deben poder tomar decisiones con conocimiento de causa sobre el uso de servicios que puedan acarrear costes adicionales. Así, al viajar al extranjero, llamar a los servicios de atención al cliente o de asistencia de las compañías de seguros y de las compañías aéreas, o enviar mensajes para participar en concursos o eventos, puede ser más caro que hacerlo desde su país. Los operadores deben garantizar que facilitan a los usuarios la información sobre los tipos de números de teléfono que puedan acarrear costes adicionales si los marcan o acceden a ellos desde el extranjero. Los operadores deben informar a los consumidores a través de mensajes SMS automáticos enviados al cruzar la frontera a otro país de la UE, así como en los contratos de servicios.

112 — Comunicaciones de emergencia durante los desplazamientos

Las nuevas normas sobre itinerancia garantizan que los ciudadanos conozcan el número único europeo de emergencia 112, que pueden utilizar en cualquier lugar de la UE para contactar con los servicios de emergencia. A más tardar en junio de 2023, los operadores deberán enviar un mensaje automático a sus clientes que viajen al extranjero para informarles de los medios alternativos disponibles para acceder a los servicios de emergencia, por ejemplo, a través de mensajes en tiempo real o aplicaciones. Los ciudadanos que no puedan realizar llamadas de voz pueden utilizar estos medios alternativos.

Precios más bajos entre operadores, mejores condiciones para los consumidores

El nuevo Reglamento sobre itinerancia establece tarifas mayoristas más bajas, reduciendo para los operadores el coste de utilizar redes en el extranjero para prestar servicios a sus clientes cuando estos se encuentran en el extranjero. Los límites máximos de las tarifas al por mayor se fijan en niveles que garantizan que los operadores puedan mantener y recuperar el coste de la prestación de servicios de itinerancia a los consumidores.

- Para los servicios de datos, el nuevo Reglamento establece los siguientes límites al por mayor: 2 €/GB en 2022, 1,8 €/GB en 2023, 1,55 €/GB en 2024, 1,3 €/GB en 2025, 1,1 €/GB en 2026 y 1 €/GB de 2027 en adelante.
- Para la telefonía vocal: 0,022 €/min en 2022-2024 y 0,019 €/min de 2025 en adelante.
- Para los mensajes SMS: 0,004 €/SMS en 2022-2024 y 0,003 €/SMS de 2025 en adelante.

Unas tarifas al por mayor más bajas benefician a los consumidores, ya que deben garantizar que todos los operadores puedan ofrecer abonos de itinerancia competitivos en consonancia con el principio de «en itinerancia como en casa».

Contexto

Gracias al Reglamento sobre itinerancia de la UE, desde 2017 los ciudadanos vienen disfrutando de la itinerancia gratuita para llamar, enviar mensajes y usar datos móviles en el extranjero sin costes adicionales. La revisión de las normas ha puesto de manifiesto que hay margen de mejora. En el último [Eurobarómetro](#) de febrero de 2021, el 33 % de los encuestados que viajaron al extranjero tenían una velocidad de internet móvil inferior a la que solían tener en su país, y el 28 % un estándar de red inferior en el extranjero (es decir, una red 3G en lugar de la 4G). Además, un [estudio](#) realizado por el Centro Común de Investigación llegó a la conclusión de que el 25 % de los clientes han sufrido una vez, como mínimo, peor calidad del servicio en itinerancia que el ofrecido en su país, incluso cuando las condiciones de la red podían ofrecer una mejor calidad. En vista de que el anterior Reglamento sobre itinerancia expiraba el 30 de junio de 2020 y, para que todos los usuarios de teléfonos móviles e Internet pudieran seguir conectándose sin coste adicional al viajar por los Estados miembros, la Comisión [propuso](#), en febrero de 2021, un nuevo Reglamento sobre itinerancia mejorado. que entrará en vigor mañana, 1 de julio.

Más información

[Sobre la itinerancia](#)

[Preguntas y respuestas](#) actualizadas sobre el nuevo Reglamento sobre itinerancia

[Preguntas y respuestas sobre cómo funciona la «itinerancia como en casa»](#)

[Informes y estudios sobre la itinerancia](#)