

**NOVEDADES EN LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE ITINERANCIA DE TELEFONÍA MÓVIL:  
REGLAMENTO 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 EUROPEA**

Ana I. Mendoza Losana

Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Después de una larga tramitación, el mismo día del vencimiento de la fecha de caducidad de la regulación de los servicios de itinerancia en redes móviles contenida en el Reglamento 717/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, modificado por el Reglamento 544/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, el Diario Oficial de la Unión Europea de 30 de junio del 2012 publica el Reglamento 531/2012 del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de junio del 2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión.

Tras la obligada revisión periódica de la aplicación de la normativa reguladora de los servicios de *roaming* en redes móviles, se ha considerado pertinente mantener las eurotarifas. Con el objetivo de reducir las diferencias entre las tarifas nacionales y de itinerancia y a fin de eliminar los riesgos de volver a unos precios de interconexión excesivos, se ha decidido prorrogar la reglamentación. Queda derogado el Reglamento 717/2007. Las referencias a él se entenderán hechas al nuevo reglamento y se leerán con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en su anexo II.

La reducción de las tarifas de los servicios de telefonía vocal (llamadas y mensajes de texto), la regulación de las tarifas del servicio minorista de acceso a Internet y la posibilidad de contratar por separado los servicios de itinerancia (a partir del 1 de julio del 2014) son las principales novedades introducidas por este reglamento. Se exponen a continuación algunas de estas novedades:

- 1ª. Regulación de los precios de todos los servicios: voz, mensajes de texto y conexión a Internet.** El Reglamento del 2009 amplió el ámbito de aplicación del Reglamento 717/2007, extendiéndose no sólo a los servicios itinerantes de voz, sino también a los mensajes de texto (SMS), -quedando al margen de la regulación los mensajes de valor añadido, también llamados servicios de mensajes multimedia (MMS)-, y a los servicios de datos itinerantes, si bien la regulación de los distintos servicios no era idéntica. Así, para los servicios itinerantes de datos sólo se regulaban los precios mayoristas (cfr. art. 6 bis.4 Rgto. 717/2007 en redacción dada por art. 1. Rgto. 544/2009) y se imponían a los operadores obligaciones en materia de transparencia y control del gasto, pero no se establecían eurotarifas o precios minoristas. Sin embargo, el nuevo reglamento elimina estas diferencias y regula las tarifas al por menor de todos los servicios.
- 2ª. Nuevas tarifas y nuevos plazos.** Tanto los reglamentos de 2007 y 2009 como el nuevo reglamento establecen las tarifas mayoristas y minoristas de los servicios itinerantes.

El reglamento prorroga hasta el 30 de junio del 2017 la especial regulación de los precios al por menor de los servicios itinerantes (arts. 8.2, 10.2, 13.2) y hasta el 30 de junio del 2022 la regulación de los precios mayoristas (arts. 7.2, 9.1, 12.1), señalando esta fecha como la de caducidad de la norma (art. 22), sin perjuicio de los análisis periódicos del mercado, realizados por la Comisión, que pueden conducir a la decisión de prorrogar la regulación (art. 19 reglamento).

Igual que sus predecesores, el reglamento sólo se aplica a los servicios de itinerancia comunitaria, es decir, a servicios itinerantes de voz, SMS y datos con origen y destino en distintos Estados miembros de la UE. Las Eurotarifas están disponibles en los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea, incluidos los territorios de ultramar de la UE, como la Guayana Francesa, Martinica, Guadalupe, Reunión (Francia); Islas Canarias (España); Azores y Madeira (Portugal).

Una exposición más detallada de las nuevas tarifas puede encontrarse en la web de CESCO  
([http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/28/2012/NUEVO\\_REGLAMENTO\\_DE\\_LOS\\_SERVICIOS\\_DE\\_ITINERANCIA\\_DE\\_TELEFONIA\\_MOVIL%20CESCO.pdf](http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/28/2012/NUEVO_REGLAMENTO_DE_LOS_SERVICIOS_DE_ITINERANCIA_DE_TELEFONIA_MOVIL%20CESCO.pdf)).

Las eurotarifas se aplican por defecto a todos los clientes itinerantes (existentes o nuevos), siempre que no hayan optado expresamente por un paquete o tarifa específica de itinerancia.

Todo cliente itinerante podrá solicitar el paso a una eurotarifa o su abandono. Sin perjuicio de la contratación de ofertas especiales, cualquier cambio se hará dentro del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud y de forma gratuita, sin que comporte condiciones ni restricciones correspondientes a otros elementos de la suscripción (cfr arts. 8.5, 10.6, 13.5).

**3ª. Posibilidad de contratar los servicios itinerantes con cualquier operador y por separado a partir del 1 de julio del 2014.** El artículo 4 del nuevo reglamento lleva por título "venta por separado de servicios de itinerancia al por menor regulados" e impone a los proveedores nacionales el deber de permitir a sus clientes acceder a servicios regulados itinerantes de voz, de SMS y de datos prestados en forma de paquetes por cualquier proveedor alternativo de itinerancia. Ni los proveedores nacionales ni los proveedores de itinerancia podrán impedir a sus clientes el acceso a servicios itinerantes de datos regulados prestados directamente en una red visitada por un proveedor de itinerancia alternativo.

Naturalmente, la contratación por separado de los servicios de itinerancia no exige el cambio de número telefónico.

**4ª. Cambio gratuito de operador de servicios itinerantes en el plazo máximo de tres días hábiles a partir del 1 de julio del 2014.** Los clientes itinerantes tendrán derecho a cambiar de proveedor de itinerancia en cualquier momento. El cambio se efectuará sin retrasos indebidos y, en cualquier caso, en el plazo más breve posible en función de la solución técnica elegida para la aplicación de la venta por separado de servicios de itinerancia al por menor regulados, pero en ninguna circunstancia excederá de tres días hábiles a partir de la celebración del acuerdo con el nuevo proveedor de itinerancia.

El cambio a un proveedor alternativo o entre proveedores de itinerancia será gratuito para los clientes y será posible en cualquier plan de tarifas. Dicho cambio no llevará aparejada suscripción alguna ni cualesquiera cargos fijos o periódicos adicionales correspondientes a elementos de la suscripción distintos de la itinerancia.

Cuando el cambio no afecte a todos los servicios regulados de itinerancia, los servicios que no se hayan cambiado se seguirán prestando al mismo precio y, en la mayor medida posible, con las mismas características técnicas.

Para hacer efectivo este derecho, los proveedores nacionales no impedirán a los minoristas que sirven de punto de venta ofrecer contratos de servicios de itinerancia por separado con proveedores alternativos de itinerancia ni los disuadirán de hacerlo ni los desincentivarán para que no lo hagan.

**5ª. Deberes de información.** Junto a la imposición de los precios de servicios itinerantes, ha sido una constante la imposición de deberes de información y transparencia a los operadores. Los artículos 6 y 6 bis del Reglamento 717/2007 ya imponían deberes en este sentido y ahora, los artículos 14 y 15 del Reglamento 531/2012 prevén nuevos deberes de información, para los servicios itinerantes de voz y SMS o de datos, respectivamente. Existe una diferencia importante entre la regulación del 2007 y la nueva regulación. En la primera, los deberes de información se imponen al operador de origen y en la nueva regulación, el obligado a informar es el "proveedor de itinerancia". Esta diferencia obedece a la posibilidad de contratar por separado servicios de itinerancia y cambiar de operador de servicios itinerantes sin cambiar de

número de teléfono, introducida por el nuevo reglamento y aplicable a partir del 1 de julio del 2014 (arts. 4 y 5).

Además, los operadores han de facilitar información clara, comprensible, comparable y detallada de otras ofertas de tarifas, especialmente, en lo que respecta a los precios y las características del servicio, de modo que el usuario pueda valorar cuál es la opción que le resulta de mayor interés (tarifa regulada u ofertas alternativas). Esta información se debe facilitar por medios adecuados, como facturas, Internet, anuncios en televisión o correo directo. Como no puede ser de otra manera, la publicidad y la comercialización de ofertas de itinerancia a los consumidores deben cumplir plenamente la legislación de defensa del consumidor, en particular la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

El nuevo reglamento prevé expresamente la aplicación de los deberes de información y transparencia regulados a los servicios de itinerancia internacional, esto es, a los servicios itinerantes prestados por un proveedor de itinerancia que utilicen los clientes itinerantes que se desplacen fuera de la Unión (cfr. arts. 14.1 y 15.6), así como en aquellos casos en los que exista riesgo de itinerancia fronteriza o involuntaria. En relación con esto, el reglamento obliga a los prestadores de servicios a adoptar medidas razonables para la protección de sus clientes frente al pago de tarifas de itinerancia cuando se encuentren en su Estado miembro. Entre estas medidas, se incluye la de informar del riesgo de itinerancia involuntaria con la pretensión de que los propios clientes tomen las medidas adecuadas para evitar activamente estas situaciones de itinerancia involuntaria (arts. 14.4, 15.1 y 5). De este modo, los usuarios que residan o viajen por los municipios afectados podrán desactivar los servicios de *roaming* o configurar sus móviles de manera que sólo pueda seleccionarse operador de forma manual (recuérdese que el servicio de itinerancia está activado por defecto salvo petición expresa del usuario de desactivación).

Además se insta a las autoridades nacionales de reglamentación a tomar conciencia de este problema, a recabar información y a adoptar medidas adecuadas para paliarlo (art. 16.3).

Se impone también a los operadores el deber de informar sobre la posibilidad de contratar por separado servicios de itinerancia y sobre la facilidad de cambio de operador prestador del servicio. Así, en el momento de celebrar o renovar un contrato de servicios de comunicaciones móviles, los proveedores nacionales facilitarán individualmente a todos sus clientes una información completa sobre la posibilidad de elegir un proveedor alternativo de itinerancia y no obstaculizarán la celebración de un contrato con un proveedor alternativo de itinerancia. Los clientes que celebren un contrato de servicios regulados de itinerancia con un proveedor nacional deberán confirmar explícitamente que se les ha informado de dicha posibilidad.