



La Comisión se congratula del acuerdo político para garantizar que los viajeros de la UE puedan seguir beneficiándose de la itinerancia gratuita

Bruselas, 9 de diciembre de 2021

La Comisión Europea se congratula del acuerdo alcanzado hoy por el Parlamento Europeo y los Estados miembros de la UE sobre el nuevo Reglamento sobre itinerancia. El nuevo Reglamento prolongará hasta 2032 el sistema actual, según el cual los ciudadanos no pueden estar sujetos a recargos por llamadas o datos utilizados durante sus desplazamientos dentro de la UE, y también aportará nuevas ventajas.

Los ciudadanos podrán llamar, mandar mensajes de texto y utilizar datos móviles cuando viajen dentro de la UE sin costes adicionales y con la misma calidad que en su país; tendrán un mejor acceso a las comunicaciones de emergencia, independientemente del lugar donde se encuentren en Europa, y tendrán derecho a una información clara cuando un servicio que utilicen en itinerancia pueda generar costes adicionales involuntarios. El Reglamento entrará en vigor el 1 de julio de 2022.

Margrethe **Vestager**, vicepresidenta ejecutiva para Una Europa Adaptada a la Era Digital, ha declarado: «Desde 2017 hemos disfrutado del fin de las tarifas de itinerancia. Hoy nos hemos asegurado de que podamos mantener estas ventajas durante otros diez años para permanecer conectados y llamar, enviar mensajes de texto y navegar por internet sin costes adicionales cuando viajemos por la UE. Al mismo tiempo, con este nuevo Reglamento también mejoramos la calidad de la itinerancia».

Thierry **Breton**, comisario de Mercado Interior, ha declarado: «Pasar las vacaciones en Grecia, Austria o Bulgaria; visitar a clientes o proveedores en Italia o Estonia... Viajar al extranjero sin tener que preocuparse por las facturas de teléfono es una parte tangible de la experiencia del mercado único de la UE para todos los europeos. Hoy no solo velamos por que esta buena experiencia continúe, sino que también la mejoramos: mejor calidad, mejores servicios e incluso mayor transparencia».

Nuevo Reglamento sobre itinerancia

A raíz de la [propuesta](#) de la Comisión sobre el nuevo Reglamento sobre itinerancia presentada en febrero de 2021, las nuevas normas ampliarán los beneficios de la «itinerancia como en casa» para los viajeros hasta 2032 e introducirán nuevas ventajas y protecciones para los consumidores:

Mayor calidad para los consumidores

Los consumidores se beneficiarán del acceso a los servicios de itinerancia cuando viajen, con la misma calidad que cuando los utilicen en casa. Los consumidores que suelen tener servicios de 5G en su país también podrán disfrutar de servicios de itinerancia de 5G. Si factores específicos pudieran afectar a la calidad de la itinerancia, los operadores estarían obligados a informar de ello rápidamente a sus clientes.

Prevención de cargas inesperadamente elevadas

Al viajar al extranjero, es posible que los ciudadanos tengan que llamar a números de atención al cliente, servicios de asistencia o compañías de seguros. Si bien estos servicios son, por lo general, gratuitos o con unos gastos limitados cuando se facturan en el propio país, los consumidores se suelen enfrentar a recargos y facturas exorbitantes al marcar esos números desde el extranjero. A partir de ahora, los operadores estarán obligados a informar adecuadamente a sus clientes acerca de tales recargos en el extranjero, de modo que puedan decidir con conocimiento de causa si usan esos servicios.

Los viajeros pueden enfrentarse a facturas elevadas sorprendentes cuando su teléfono se conecta a redes no terrestres, por ejemplo si se encuentran en una aeronave o una embarcación. El nuevo Reglamento garantiza una mejor información y una interrupción automática de tales servicios cuando la factura alcanza un coste de 50 euros u otro límite predefinido. Los operadores podrán ofrecer nuevos servicios como la posibilidad de renunciar a la itinerancia en aeronaves y barcos.

Mejora de la información y el acceso en lo relativo a las comunicaciones de emergencia

La comunicación de emergencia es crucial para salvar vidas. El nuevo Reglamento garantiza que los ciudadanos tengan mejor acceso a las comunicaciones de emergencia con ubicación gratuita de las personas que efectúen las llamadas, de forma gratuita. Los operadores velarán por que se informe a los ciudadanos de la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia a través del «112», el número único europeo de emergencia y otros medios de acceso alternativos, como el texto en tiempo real o las aplicaciones disponibles («apps»), para las personas con discapacidad. A más tardar en junio de 2023, los operadores informarán automáticamente a los clientes mediante un mensaje de texto de los medios alternativos disponibles para acceder a los servicios de emergencia.

Garantía de sostenibilidad para los operadores límites al por mayor más bajos

El nuevo Reglamento sobre itinerancia establece tarifas al por mayor más bajas. Se trata de costes facturados por los operadores móviles locales a cambio del acceso a sus redes, de forma que los operadores móviles visitantes y sus clientes se beneficien de los servicios de itinerancia en el extranjero.

Los límites máximos 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.

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 a la itinerancia competitivos en consonancia con el principio de «itinerancia como en casa».

Próximas medidas

Las normas entrarán en vigor el 1 de julio de 2022, a tiempo para garantizar a los ciudadanos la «itinerancia como en casa».

La Comisión también deberá evaluar las medidas relativas a las comunicaciones dentro de la UE (llamadas y SMS desde el país de origen a otro Estado miembro) y comprobar si hay una necesidad actual de reducir los límites máximos para proteger a los consumidores, y en qué medida.

Contexto

La itinerancia gratuita en la UE se introdujo en 2017. Los europeos han telefoneado, enviado mensajes de texto y navegado en el extranjero dentro de la UE más desde entonces, aunque se puede hacer más. 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 suelen tener en su país, y el 28 % tenía 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.

Más información

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

[Itinerancia en la UE](#)

[Preguntas y respuestas | Itinerancia](#)

[Informes y estudios sobre la itinerancia](#)

[Folleto sobre la itinerancia](#)

Personas de contacto para la prensa:

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

[Marietta GRAMMENO](#) (+32 2 298 35 83)

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