

& Noticias breves

MADRID

Castellana, 216
28046 Madrid
Tel.: (34) 91 582 91 00

BARCELONA

Diagonal, 640 bis
08017 Barcelona
Tel.: (34) 93 415 74 00

BILBAO

Alameda Recalde, 36
48009 Bilbao
Tel.: (34) 94 415 70 15

MÁLAGA

Marqués de Larios, 3
29015 Málaga
Tel.: (34) 952 12 00 51

VALENCIA

Gran Vía Marqués
del Turia, 49
46005 Valencia
Tel.: (34) 96 351 38 35

VIGO

Colón, 36
36201 Vigo
Tel.: (34) 986 44 33 80

BRUSELAS

Avenue Louise, 267
1050 Bruselas
Tel.: (322) 231 12 20

LONDRES

Five Kings House
1 Queen Street Place
EC 4R 1QS Londres
Tel.: +44 (0) 20 7329 5407

LISBOA

Avenida da Liberdade, 131
1250-140 Lisboa
Tel.: (351) 213 408 600

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

Ana Isabel Mendoza Losana

*Profesora contratada doctora de Derecho Civil. Universidad de Castilla-La Mancha
Departamento de Gestión de Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo*

La reducción de las tarifas, la regulación de las tarifas del servicio de acceso a Internet y la posibilidad de contratar por separado los servicios de itinerancia, principales novedades introducidas por el Reglamento 531/2012, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión Europea.

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, incluido en la Comunicación de la Comisión "Una Agenda Digital para Europa", 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.

De forma sintética, este documento expone las novedades más significativas:

1. 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.

2. 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. Me ocuparé aquí únicamente de las últimas.

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 del Reglamento (art. 22), sin perjuicio de los análisis periódicos del mercado realizado 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). Las eurotarifas se expresan en euros. Si estas tarifas se fijan en otra divisa, los límites se cuantificarán mediante la aplicación de los correspondientes tipos

de cambio de referencia publicados en el Diario Oficial de la Unión Europea en las fechas indicadas en la norma (art. 1.5, 6 y 7 reglamento).

Eurotarifas para llamadas

Según el nuevo reglamento, a partir del 1 de julio del 2012, llamar costará 29 céntimos por minuto (34,2 con IVA) y recibir llamadas 8 céntimos (9,4 con IVA). En julio del 2013, los precios pasarán a 24 y 7 céntimos por minuto (28,3 y 8,3 con IVA) y en el mismo mes del 2014 a 19 y 5 céntimos por minuto (22,4 y 5,9 con IVA, siempre que el impuesto se mantuviera en el actual 18%) (art. 8). Se mantiene la tarificación por segundos para las llamadas y sólo se podrán facturar periodos mínimos iniciales (establecimiento de llamada) de treinta segundos. Esto permitirá a los operadores cubrir los eventuales costes de establecimiento razonables y aportará la flexibilidad necesaria para competir ofreciendo periodos de tarificación inicial más breves.

Se mantiene la prohibición de cargos adicionales por la recepción de mensajes de voz en itinerancia ya que el usuario no puede controlar su duración, aunque sí se admite la facturación de tarifas por la escucha de los mismos.

Eurotarifas para SMS

Desde el 1 de julio del 2012, el precio del envío de SMS entre redes situadas en distintos Estados comunitarios es como máximo de 9 céntimos de euro por mensaje, IVA excluido; en julio del 2013 bajará a 8 céntimos de euro y en julio de 2014 a 6 céntimos, manteniéndose así hasta el 30 de junio de 2017 (art. 10).

Eurotarifas para el acceso a Internet

Como se ha señalado, el nuevo reglamento introduce una importante novedad pues

establece una tarifa minorista también para los servicios de datos y obliga a facturar por kilobyte los servicios regulados, excepto los servicios de mensajes multimedia (MMS) que se facturarán por unidad (art. 13.2.II). A partir del 1 de julio del 2012, las eurotarifas para datos se fijan en 0,70 € por megabyte, IVA excluido, se reducirán a 0,45 el 1 de julio de 2013 y se situará en 0,20 € por megabyte, IVA excluido, el 1 de julio del 2014 (art. 13.2.I). En España, las asociaciones de consumidores critican esta tarifa, pues supone un incremento de las que ya aplican algunos operadores y conlleva que si un usuario ve un capítulo de una serie de televisión en su dispositivo móvil (teléfono o *tablet*) durante sus vacaciones en otro país de la UE, tendrá que pagar casi 250 euros, si su volumen es de 300 megas.

Límites financieros o de volumen

Todos los proveedores de itinerancia deberán garantizar que, salvo consentimiento previo del cliente, el gasto acumulado en servicios itinerantes de datos regulados a lo largo de un período establecido, con exclusión de los mensajes MMS facturados por unidades, no rebase un límite financiero o de volumen equivalente determinado. Uno de estos límites (el límite financiero por defecto) será de aproximadamente 50 EUR por período de facturación mensual (sin IVA) y no podrá ser superior a este importe. Agotado el 80% del límite, el proveedor de itinerancia ha de notificar al cliente por un medio adecuado. Esta notificación indicará el procedimiento que debe seguirse si el cliente desea continuar con la prestación de estos servicios y el coste de cada unidad adicional que se consuma. Si el cliente itinerante no responde, el proveedor de itinerancia dejará de inmediato de prestar y facturar el servicio.

Condiciones de aplicación de las eurotarifas

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).

3. 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.

A efectos de la prestación de servicios regulados de itinerancia, los operadores de redes móviles satisfarán todas las solicitudes razonables de acceso itinerante al por mayor en las condiciones establecidas y a

partir del 1 de enero del 2013, harán pública una oferta de referencia, que incluirá las directrices dadas por el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE) (art. 3).

4. 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.

5. 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 nuevo reglamento 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, introducida por el nuevo reglamento y aplicable a partir del 1 de julio del 2014, de contratar por separado servicios de itinerancia y cambiar de operador de servicios itinerantes sin cambiar de número de teléfono (arts. 4 y 5).

Para los servicios de llamadas y SMS, el proveedor de itinerancia, debe facilitar, mediante mensaje automático y gratuito en el momento en el que el usuario entra en un Estado miembro distinto del de su proveedor nacional y siempre que el usuario no le hubiera notificado que no desea este servicio, información básica personalizada sobre las tarifas de itinerancia (IVA incluido) aplicables a la realización o recepción de llamadas y al envío de mensajes SMS por dicho cliente en el Estado miembro visitado (art. 14). Esta información básica personalizada sobre los precios deberá incluir las tarifas reales (en la moneda de la factura de origen expedida por el proveedor nacional del cliente) que se pueden aplicar al cliente en virtud de su régimen de tarifas por efectuar y recibir llamadas, así como

& Noticias breves

por enviar mensajes SMS, un número de teléfono gratuito para obtener información adicional e información sobre la posibilidad de acceder a los servicios de urgencia marcando gratuitamente el 112.

Con ocasión de cada mensaje, los clientes tendrán la oportunidad de notificar al proveedor de itinerancia, de manera gratuita y sencilla, que no desean este servicio de mensajes automáticos.