

Las telecos no pueden saltarse el tope de 60 euros de facturación en roaming fuera de la UE, alerta FACUA

Tras las denuncias de numerosos usuarios, FACUA-Consumidores en Acción alerta de las irregularidades en el cobro del roaming fuera de la Unión Europea (UE) por parte de las empresas de telecomunicaciones que, en muchas ocasiones, se saltan el máximo de 60,50 euros (50 euros más IVA).

Ese tope de 60,50 euros es el límite que marca la normativa del sector. A partir de esa cantidad, las compañías tienen la obligación de bloquear los servicios, de manera que sólo pueden ser reactivados en caso de que los consumidores lo permitan de manera expresa.

La asociación avisa a los usuarios que reciban facturas en las que se superen dicho tope por servicios de roaming tras viajar fuera de la UE que pueden reclamar a sus compañías que rectifiquen los cargos, ya que sólo están obligados a pagar esos 60,50 euros.

FACUA señala que si el cliente autorizó a la empresa a seguir prestándole servicios de roaming tras alcanzar ese tope, ésta puede cobrarle una cantidad superior. Igualmente, si el usuario previamente decidió fijar un límite de consumo mayor al previsto por defecto.

La asociación avisa a los usuarios que vayan de viaje fuera del territorio de la UE de que sus compañías tienen que mandarles un mensaje con información sobre las tarifas que vayan a aplicarles en roaming cuando lleguen al país de destino.

En referencia al consumo de datos, FACUA recomienda desactivarlos y hacer uso de las redes wifi gratuitas que se encuentren durante el viaje. En caso de mantenerlos activados, hay que extremar la precaución en cuanto a la cantidad de datos que se descargan y saber todos los detalles de la tarifa aplicada por defecto o la contratada expresamente para navegar en roaming.

Un máximo de 60,50 euros en la factura

La asociación recuerda que el Reglamento (UE) 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, en su artículo 15, apartado tercero, expone que *"el proveedor de itinerancia pondrá a disposición uno o más límites financieros máximos para periodos determinados de uso, con la condición de que el cliente sea informado previamente de los volúmenes correspondientes. Uno de estos límites (el límite financiero por defecto) será de aproximadamente 50 euros por periodo de facturación mensual (sin IVA) y no podrá ser superior a este importe"*. Este reglamento europeo fija que el límite por defecto de 60,50 euros con el IVA incluido *"se aplicará a todos los clientes que no hayan optado por otro límite"*.

FACUA señala que la normativa recoge que la empresa de telecomunicaciones tiene que informar al cliente cuando llegue al país de destino del precio que le va a costar el megabyte a través de un mensaje en el que le comunicará que está *"en itinerancia"* y *"le facilitará información básica personalizada sobre las tarifas"*. Esta información se enviará al dispositivo móvil del cliente mediante *"un SMS, por correo electrónico o abriendo una ventana emergente"* cada vez que éste *"entre en un Estado miembro (de la UE) distinto del de su proveedor nacional e inicie por primera vez un servicio itinerante"* allí. A los clientes itinerantes que se desplacen fuera del territorio de la UE también les afecta esta legislación.

Igualmente, la asociación indica que, atendiendo a la normativa, la proveedora del servicio de roaming tendrá que interrumpirlo cuando el consumo llegue a los 60,50 euros a aquellos usuarios que no hayan pedido expresamente que se le aplique un límite superior, y dar las instrucciones necesarias en caso de que quieran activarlo.