

616 TELECOMUNICACIONS. INTERNET**MÒBIL****3747****ROAMING o "ITINERÀNCIA INTERNACIONAL" Recomanacions per utilitzar el telèfon mòbil a l'estranger, durant les vacances o un viatge de negocis...**

El roaming o "itinerància internacional" és la possibilitat que els usuaris de telèfons mòbils els utilitzin a l'estranger fent i rebent trucades amb el mateix número que usen en el seu país. Per això, els operadors de xarxes de telefonia mòbil han d'establir acords d'itinerància amb els operadors d'altres països.

- Tinguem en compte que quan utilitzem el telèfon mòbil a l'estranger, pagarem un cost tant per fer trucades telefòniques com per rebre-les. Són les tarifes d'itinerància, i en general són molt més elevades que les tarifes nacionals normals, igual que les connexions de dades.
- Pensem que quan viatgem a un país estranger -país visitat-, un altre operador, "operador estranger" diferent a l'operador de telefonia mòbil del nostre país d'origen, "operador nacional", gestionarà almenys una part de qualsevol trucada que fem o rebem. L'operador estranger cobrarà una tarifa al nostre operador nacional per rebre una trucada en la seva xarxa i aquest ens repercutirà la despesa en la propera factura.
- És aconsellable planificar amb temps la contractació d'aquest servei roaming o "d'itinerància internacional" si tenim previst viatjar a l'estranger, ja que cal un temps per activar-lo.
- Quan fem una trucada telefònica des de l'estranger i des del nostre telèfon mòbil, nosaltres paguem la totalitat d'aquesta trucada.
- Quan sent a l'estranger, rebem una trucada telefònica al nostre mòbil, qui ens truca paga al seu operador nacional la tarifa normal per trucar-nos i nosaltres en pagem els costos per trànsit i tarifes internacionals.
- Hem de saber que les despeses d'itinerància internacional (perquè iniciem una itinerància en una xarxa de telefonia mòbil del país que visitem) són més elevades que les habituals.
- Abans de sortir de viatge, hem d'informar-nos de les tarifes d'itinerància del nostre operador de telefonia mòbil. Preguntem-li si té alguna oferta especial, tant per als casos de prepagament com de contracte i comparem-la amb les tarifes d'altres operadors de telefonia, per saber quina tarifa i quin operador ens convenen més, depenent de la durada de la nostra estada a l'estranger.
- Contactem amb el Servei d'Atenció al Client del nostre operador: el nostre operador de telefonia mòbil pot informar-nos de les seves xarxes d'itinerància associades i de com podem seleccionar-les. Si no ho fem, l'operador ens orientarà automàticament cap a una xarxa amb la qual estigui associat.
- Nosaltres podem escollir un operador estranger determinat.
- És bàsic que recordem que pagarem una tarifa diferent a la nacional tant per fer trucades des de l'estranger com per rebre-les.
- Abans de viatjar, cal informar-se de les tarifes que cobra el nostre operador per fer o rebre trucades telefòniques, per enviar o rebre missatges SMS, per descarregar dades i per accedir a Internet des del país de destí.

Si viatgem per països de la Unió Europea des de l'1/7/2014:

Serveis de veu i SMS:

- El preu màxim de les trucades telefòniques fetes és de 0,19€/minut (IVA no inclòs).
- El preu màxim de les trucades telefòniques rebudes és de 0,05€/minut (IVA no inclòs).
- El preu màxim d'enviament d'un SMS és de 0,06€ (IVA no inclòs).
- Rebre un missatge SMS en un altre país de la UE és gratuït.

Serveis de dades (Internet):

- Es redueix el cost de navegar per Internet i de descarregar pel·lícules o programes de vídeo a través de xarxes mòbils amb un límit màxim a l'engròs de 0,20€ per MB descarregat.
- Des de l'1 març de 2010, els operadors de telefonia mòbil han d'oferir als seus clients un mecanisme de "límit d'interrupció" mensual de 50€ (IVA no inclòs) a fi de protegir-los contra les factures exorbitants per navegar per Internet mentre viatgen a altres països de la UE.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

- El client ha de rebre un avís quan arribi al 80% del límit triat i, després del missatge d'avís, s'interromprà la connexió mòbil amb Internet a l'estranger. Els operadors hauran d'oferir aquests serveis de manera gratuïta.

Si viatgem amb el nostre ordinador portàtil i volem navegar per Internet, consultem les tarifes!

Si viatgem per països de fora la Unió Europea

No hi ha cap regulació vigent. Per aquest motiu, tant per a telefonia mòbil, SMS, descàrrega de dades o accés a Internet, ens hem d'informar i assegurar-nos de les tarifes abans de viatjar.

- Tinguem cura si enviem un SMS des de l'estranger o en rebem un, el preu és més elevat que la tarifa del nostre país, informem-nos-en a través del nostre operador.

- Els operadors europeus tenen firmats acords d'itinerància.

- Recordem que sent a l'estranger, trucar dins el país de destinació no es tarifa com a trucada nacional. En aquests casos podem valorar la possibilitat de comprar una tarjeta SIM local si volem fer trucades dins el país que visitem, però en aquest cas variarà el nostre número de telèfon.

- Quan som a l'estranger i utilitzem el mòbil, anul·lem la bústia de veu si no la necessitem i evitem rebre i fer trucades innecessàries; podem informar els amics i familiars de la nostra estada a l'estranger.

- Intentem utilitzar el mòbil durant els horaris de tarifes reduïdes.

- Fixem-nos si les tarifes inclouen els impostos corresponents.

- Conservem la publicitat perquè és vinculant i podem exigir-ne el compliment.

- Revisem la factura telefònica.

- En cas de reclamació pel que fa a la factura, les tarifes, la qualitat del servei o les condicions contractuals, en primer lloc s'ha de presentar una reclamació directament a l'operadora. Si es fa per telèfon, cal sol·licitar el número d'incidència, en cas de tramitar-la per correu postal o per correu electrònic s'ha de demanar avís de recepció i guardar-ne una còpia.

Si en el termini d'un mes no s'ha solucionat, pot presentar una reclamació als serveis de consum del seu ajuntament aportant una còpia de la documentació relacionada amb el problema.

Reglament CE/544/2009, del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juny, pel qual es modifica el Reglament CE/717/2007, relatiu a la itinerància a les xarxes públiques de telefonia mòbil de la Comunitat i la Directiva 2002/21/CE, relativa a un marc regulador comú de les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques

Reglament (UE) 531/2012, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la itinerància a les xarxes públiques de comunicacions mòbils a la Unió.

DATA D'ACTUALITZACIÓ:10/3/2015