

## FINESTRA D'OPORTUNITAT

### El serial europeu del *roaming*

per Victor Solé Ferioli ([@sule25](#))



Comencem aquest article recordant la simpatia de les trucades comercials d'operadores telefòniques com Jazztel, o Telefónica, o Vodafone. ¿Quantes vegades estàvem fent alguna cosa – escrivint un article per aquest portal, mirant la tele, llegint tranquil·lament, cuinant, anant de ventre– quan, de sobte, ens truquen per explicar-nos, en una cascada de paraules, les noves condicions, més avantatjoses i exitoses, quasi glorioses, de la companyia des d'on truquen? Naturalment cadascú de nosaltres ja ha signat un **contracte** amb alguna altra companyia –perquè és així com es retenen els clients, mitjançant contractes– i trencar aquest *foedus* suposaria un maldecap financer addicional. La nostra educació fa que escoltem els avantatges i que, finalment, amb sequedat, diguem que no ens interessa, que estem “contents” amb el servei que ens dóna l'altra companyia, i que no volem tornar a rebre una trucada similar. Gràcies, però no.

I uns dies després tornen a trucar. Mateixa companyia, mateixa forma agressiva de buscar clients en un mercat saturat i subjecte a un **oligopoli fàctic** que posa en entredit la intel·ligència dels

clients i la capacitat reguladora dels poders públics, tant estatals com supranacionals. L'educació del client ha de ser una mostra de solidaritat amb la persona mal pagada que ha de fer la feina bruta de buscar clients. Clients que, com hem apuntat, hem signat un contracte de servei: nosaltres paguem religiosament i rebem internet, televisió, telefonia. **El Servei**. Què faríem, si no en tinguéssim? I una pregunta addicional ens porta a Europa: per què les factures d'aquest servei s'incrementen numèricament quan sortim del mercat en què hem signat el nostre contracte de servei? Per què hem de vigilar el servei de dades quan creuem els Pirineus?

Des de 2007 la Unió Europea vol que el moviment lliure de persones –un dels principis fonamentals del projecte europeu– no estigui subjecte a limitacions basades en taxes de *roaming* excessives. No és fàcil, la força de les empreses de telefonia és palpable (ens fan signar un contracte, ens bombardegen a trucades) i formular una regulació europea sobre aquesta temàtica suposaria un abans i un després dins del Mercat Únic: ens imaginem poder pagar el mateix sent a Alemanya que a Catalunya i mantenint el mateix contracte amb Movistar?

Fixeu-vos que les trucades de Jazztel –per posar el nom d'una companyia qualsevol– i el serial europeu del *roaming* estan connectats. I en aquest article veurem per què.

## Una mica de cronologia

Al 2007 es va donar el tret de sortida, quan la Comissió Europea, aleshores presidida pel portuguès José Manuel Durão Barroso, va impulsar una **eurotarifa** que limitava exponencialment les taxes d'itinerància de dades i limitava el poder pràcticament coercitiu de les operadores. Des d'aleshores, la Comissió ha anat esgarrapant poder a aquestes grans companyies i ha impulsat la desitjada **fi del roaming**.

Al 2015, sota la batuta de la consecució d'un **Mercat Digital Únic** (*Digital Single Market*), es va anunciar que pel juny de 2017 el *roaming* deixaria d'existir. En realitat, el 30 de juny de 2015 la Comissió proposava que els ciutadans europeus podrien fer servir el seu mòbil quan viatgessin per qualsevol altre dels vint-i-vuit estats-membre sense càrrecs extra a la tarifa que tinguessin contractada en el seu país, tant per a trucades com per a dades de navegació per internet. El que ens costa al Figaró-Montmany ens costa a Bruges o a Weil-am-Rhein.

L'altre gran punt de l'acord, i el que va generar més conflicte en la fase final de les negociacions, va ser el que feia referència a la **neutralitat de la xarxa**. El Parlament Europeu advocava per una

defensa més estricta de la garantia d'accés igualitari a la xarxa, mentre que el Consell va aconseguir introduir una concepció més flexible que dóna més marge a les operadores a l'hora de reservar certes parts de les seves xarxes per proveir alguns serveis. Com veieu, l'eterna batalla d'esperits de la Unió també va sorgir en aquesta norma: el Parlament, depositari de la legitimitat ciutadana europea unitària, buscava l'harmonització pràcticament local, mentre que el Consell preferia baixar-ne el llindar, ja que és la institució colegisladora que reuneix vint-i-vuit legitimitats diferents, la dels estats. I cadascun d'ells, com és natural, rebran inputs diferents de part dels lobbies.

El 27 d'octubre de 2015, el ple del Parlament Europeu (PE) va aprovar **de forma definitiva** les noves legislacions comunitàries per posar fi als recàrrecs per usar el mòbil a la UE al juny de 2017, i per garantir la neutralitat d'internet. Les noves normes preveïen que **els càrrecs extra per trucar, enviar missatges o navegar per internet a través del mòbil en un estat-membre diferent del d'origen de l'operador desapareguessin el 15 de juny de 2017.**

En uns mesos poden passar moltes coses. Els grups de pressió poden utilitzar tot el poder d'influència que tenen al seu abast per fer valdre els seus interessos. Així s'entén que el 9 de setembre de 2016, la Comissió obrís un nou capítol en aquest serial: ara la **proposició era establir un mínim de 90 dies a l'any sense cost per al consumidor.** Tres mesos seguits a l'any, i després el *roaming* tornaria. La idea és que la itinerància no fos utilitzada per altres raons més que la de viatges ocasionals a altres estats membres, que el nou reglament defineix com d'*ús just*. Basant-se en aquesta proposta, **passats els 90 dies de gratuïtat, les companyies serien les que decidirien si cobraven o no a l'usuari pels dies de més.**

Les operadores no són els únics grups de pressió a la bombolla brussel·lesa. Les organitzacions que federen les associacions de consumidors de seguida van criticar la nova i sorprenent mesura. No es tractava de fer fora el *roaming*? Per què el reviviu, mantenint preus després de 90 dies de gràcia? Per què atempteu contra la llibertat de moviment quan la Comissió és la guardiana d'aquest principi fundacional del projecte europeu? El 21 de setembre de 2016 la CE va rectificar i **va eliminar el límit de 90 dies.** El col·legi de comissaris va acordar, però, un **nou sistema pel qual es deixaria en mans de les operadores de telefonia mòbil determinar si els consumidors cometien abusos d'ús.** Les companyies farien arribar un advertiment al consumidor i, si després d'estudiar el cas, les autoritats reguladores nacionals arribessin a la conclusió que no n'estava fent un ús just, li podrien cobrar un sobrecost.

Finalment, al desembre de 2016 la Comissió va aconseguir que una sèrie d'actors s'asseguessin per a debatre, a porta tancada, la fi del *roaming* pràcticament decretada al setembre d'aquell mateix any. Representants del Parlament, dels estats, lobbies, operadors i el BEREC (acrònim de *Body of European Regulators in Electronic Communications*, és a dir, Junta de Reguladors Europeus en Comunicacions Electròniques) es van posar d'acord que la política pública que adoptava la Unió Europea seguiria el principi de *Roam Like At Home*: la regulació estableix que hi haurà el mateix preu per trucades, SMS i dades si es viatja a qualsevol altre estat membre (diferent a l'estat membre de residència, és clar). Sobta que aquesta proposta no hagi transcendit als mitjans de comunicació.

## Els oligopolis fàctics

De fet, el serial del *roaming* ha aparegut perquè el Mercat Únic Europeu (o *Single European Market*) posseeix en el seu interior algunes esclotxes que fan que existeixin monopolis fàctics.

Mirem-nos-ho des del punt de vista de les operadores. Fins ara, la CE ha aconseguit que les taxes d'itinerància de dades s'hagin reduït un **96%** des de 2012, segons dades de la mateixa Comissió. Les operadores posseeixen un poder molt gran. Hem vist que signem contractes de servei, i cobren uns extrems quan sobrepassem els munts del contracte. Eliminar el *roaming* suposaria una pèrdua d'ingressos exponencial molt significativa. Primer perdrien diners, després capacitat d'influència, finalment capacitat de mantenir els seus monopolis o oligopolis fàctics dins dels territoris en què operen. Les operadores busquen **conservar** capacitat recaptatòria. La idea general és que el *roaming* és un servei disponible per a viatgers. La nova proposta fixa alguns senyals d'alarma per determinar si no s'està fent un ús just del sistema. Ens estan dient: "d'acord, nosaltres som mestres de la picaresca, però la picaresca no és només nostra, també l'és dels consumidors i clients". Per això han aconseguit que s'establís el principi de l'ús just per part del consumidor, que no pot abusar del servei. "Si jo no abuso, tu tampoc". Un quid pro quo que no és tal.

Així, les **companyies alertaran als clients de les seves sospites**. Si una operadora conclou que un client ha incorregut en alguna de les pràctiques considerades com a abusives, podrà carregar-li immediatament fins a 0,04 cèntims d'euro per minut de trucada i 0,0085 cèntims d'euro per megabyte. Les companyies hauran d'establir **mecanismes d'arbitratge** per solucionar els casos si el client no hi està d'acord. El consumidor podrà interposar una queixa davant del regulador nacional (en el cas d'Espanya, probablement la Comissió Nacional de Telecomunicacions). En el cas d'abusos

a escala comercial, l'operador podrà prendre “mesures immediates i proporcionades” i haurà d'informar-ne el regulador.

Imaginem una nova trucada de part de Jazztel, o Movistar, o Yoigo, o Vodafone, o la catalana Parlem. Som al 2024, els cotxes encara no volen i Arnold Schwarzenegger acaba de guanyar les eleccions presidencials americanes. El comercial de l'operadora que ens truca segueix tenint un sou irrisori, ens canta les glòries de la seva empresa lacònicament, i finalment ens avisa: “recordi que si viatja a l'estranger, haurà de fer un ús just del seu servei, tot i que no sàpiga exactament què significa”.

**Imatge de portada:** [Morguefile.com](https://morguefile.com).