



CONDICIONES LEGALES ROAMING EN EL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO: POLÍTICA DE USO RAZONABLE

En la actualidad, el Cliente en roaming en un país del Espacio Económico Europeo (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Gibraltar) se beneficia de los usos incluidos en su oferta (llamadas / SMS / MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional (salvo que se indique en su Oferta un límite máximo para el uso de datos móviles en Roaming dentro de dichos territorios) y, en cualquier caso, siempre dentro de los límites de un uso no abusivo.

Se considerará uso abusivo:

- a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente (Orange podrá solicitar documentación justificativa);
- b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta sim unidos a un uso principal o exclusivo en roaming;
- c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas Sim por un mismo cliente;
- d) cuando se observe en un periodo mínimo de 4 meses que el consumo y la estancia por parte del cliente/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, Orange informará al Cliente a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en las Condiciones Generales o Contrato del Cliente, que dispondrá de 14 días naturales para modificar sus pautas de uso. En caso de no hacerlo o en caso de que haya superado el límite indicado en su oferta para datos en roaming dentro del Espacio Económico Europeo, ORANGE aplicará al consumo de los servicios realizados en Roaming en dichos territorios, el precio detallado en el apartado de Roaming de la web www.orange.es o en las Condiciones de su tarifa. Este precio equivaldrá, como máximo, al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los servicios de roaming aprobado por la normativa europea y que desde el 1 de enero de 2025 es de: 0,019 €/minuto (0,023 €/minuto IVA incl.) en las llamadas realizadas, 1,3€ por 1GB (1,57€ IVA incluido) y 0,3 cent€ por SMS (0,363 cent€ IVA incl.).

Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando Orange verifique que el cliente ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo en el caso de que la aplicación del sobrecargo sea debida a un uso abusivo o en el siguiente ciclo de facturación en el caso de que el sobrecargo sea debido a que se hayan consumido los GB en roaming en dichos territorios incluidos dentro de su Oferta. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a Orange en casos de fraude. En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma conforme a lo indicado en la cláusula 18 de las Condiciones Generales del Servicio Orange facilitando, si lo estima oportuno, las pruebas que considere oportunas y que demuestren el uso no abusivo del servicio en roaming. Ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente

Para más información, puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de Orange

Actualizado 1/01/2025