

Condiciones legales roaming en el espacio económico europeo: Política de uso razonable

Desde el 15 de junio de 2017, el Cliente en roaming en un país del Espacio Económico Europeo (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) se beneficia de los usos incluidos en su Oferta (llamadas / SMS / MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional, 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 (Amena 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, Amena 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 15 días naturales para modificar sus pautas de uso y/o demostrar la existencia de vínculos estables en España. En caso de no hacerlo, Amena aplicará al consumo de los servicios realizados en Roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de Roaming de la web <https://www.amena.com> o en las Condiciones de su tarifa, precio éste que 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 actualmente es de: 3,2 cent€/minuto (3,87 cent€/minuto IVA incl.) en las llamadas realizadas, 0,91 cent€/minuto (1,10 cent€/minuto IVA incluido) en las llamadas recibidas, 3,50€ por 1GB (4,24€ IVA incluido) y 1cent€ por sms (1,21 cent€ IVA incl.).

Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando Amena verifique que ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo por parte del cliente. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a Amena 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 20 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 Amena.