CIRCULAR SOBRE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

El servicio de roaming permite que las comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratadas en su tarifa, puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado.

Por tanto, quedan excluidas del roaming las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país), que se consideran llamadas internacionales y se tarifican según el país de destino.

1. El servicio de Roaming, comprende 3 zonas básicas según el territorio en el que se vayan a realizar consumos, las cuales se diferencian por la tarifa que se aplica a cada una de ellas.
   - **Zona 1:** También conocida como zona UE. Países con los que existen acuerdos de roaming, establecidos por la Comisión Europea, desde el 15 de Junio de 2017, en los cuales a los consumos (llamadas, datos y SMS), se les aplican las mismas tarifas que si se efectúan en territorio nacional.
     Cuando un número de teléfono en España, llama a un número de teléfono en roaming de la Zona 1, pagará el precio de una llamada nacional, en función de su tarifa contratada.
   - **Zona 2:** Otros países, que aún estando en continente Europeo, no entran dentro de los acuerdos de roaming, por lo tanto se tarifica, tanto el servicio de voz, datos y SMS, en base a la tarifa de roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS y MMS recibidos por el cliente en esta zona, serán gratuitos para él.
   - **Zona 3:** Resto de países del mundo, no incluidos en la Zona 1 ni Zona 2, a los que se aplican las mismas condiciones que a la Zona 2 en cuanto a la tarificación de voz, datos y SMS.
2. Para activar el servicio de Roaming, el cliente debe solicitarlo a Fi Network (Wewi Mobile SL) mediante la cumplimentación y firma de un documento acreditando que es conocedor del funcionamiento del servicio de Roaming internacional y responsable de los consumos fuera de tarifa que pueden generarse por dicho uso.
3. El servicio prestado por Fi Network (Wewi Mobile SL), dispone de un sistema de seguridad que bloquea la línea si detecta un posible consumo excesivo que pueda suponer un coste no deseado para el cliente a fin de mes, sin embargo,

este servicio, no funciona cuando el cliente se encuentra utilizando roaming, por lo tanto, el cliente ha de ser consciente de que se pueden generar consumos no deseados a los que tendrá que hacer frente a fin de mes.

4. A continuación, se hace un resumen de los países incluidos en cada zona anteriormente indicada.
    - ZONA 1: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.
    - ZONA 2: Otros países de Europa, África, América en Zona 2.
        i. Europa: Albania, Andorra, Bosnia y Herzegovina, Islas Feroe, Kosovo, Serbia, Mónaco, Macedonia, Montenegro, Suiza y Turquía.
        ii. África: Argelia, Marruecos y Túnez.
        iii. América: Bermudas, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico.
    - ZONA 3: Asia, resto de África, resto de América, Resto de Europa y Oceanía.
5. En raras ocasiones, los terminales, pueden encontrar problemas a la hora de conectarse a redes en el extranjero, incluso con el servicio de Roaming activado desde España. Este problema se debe a que al teléfono le cuesta reconocer la conexión al *carrier* compatible en ese país. En este caso, hay que hacer los siguientes pasos.
    - Verificar que esta activada la opción “Itinerancia de datos”.
    - Activar el “Modo avión” y posteriormente apagar el terminal.
    - Mantener apagado 5 minutos el terminal y volver a encenderlo.
    - Una vez encendido, desactivar el “Modo avión”. Debería conectar.
    - Si no conecta, debe entrar en ajustes de red y hacer una búsqueda manual de redes, en este momento conectar con la red compatible en ese país disponible en el listado.
6. Cuadro resumen con las tarifas aplicables al servicio de ROAMING.

SERVICIO DE ROAMING	A países de la ZONA 1	A países de la ZONA 2	A países de la ZONA 3
Llamadas desde países en la ZONA 1	Según tarifa nacional	1,8150 €/min	3,1460 €/min
Llamadas desde países en la ZONA 2	1,8150 €/min	1,8150 €/min	3,1460 €/min
Llamadas desde países en la ZONA 3	3,1460 €/min	3,1460 €/min	3,1460 €/min
Establecimiento de llamada	Según tarifa nacional	0,6050 €	0,6050 €
Establecimiento de llamada desde ZONA 2 Y 3	1,8150 €	1,8150 €	1,8150 €
Internet	Según tarifa nacional	6,0500 €/Mb.	6,0500 €/Mb.
SMS	Según tarifa nacional	0,7260 €/SMS	0,7260 €/SMS