

## Condiciones generales de contratación de naturFIJO+

### Versión 1.0 — 29 de septiembre de 2026

Regulan naturFIJO+, servicio móvil nacional con numeración geográfica asociada para recibir llamadas: las llamadas dirigidas al número geográfico se entregan en la línea móvil y las del Cliente salen desde su número móvil. Puede contratarse para uso personal o profesional ordinario. Estas condiciones deben leerse junto con las Condiciones Particulares y el resumen contractual entregados antes de la firma.

| Modalidad u opción | Prestaciones                                                                                                             | SMS                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| naturFIJO+         | Línea móvil con número fijo geográfico asociado de recepción, 50 GB y llamadas nacionales incluidas                      | No incluidos; precio en las Condiciones Particulares |
| MultiSIM opcional  | Segunda SIM del mismo número móvil; voz y datos en ambas; un único bono de 50 GB; las llamadas al fijo suenan en las dos | La MultiSIM no envía ni recibe SMS                   |

### 1. Identidad, ámbito y prestador

1.1. NATURPHONE EXPRESS, S.L. (Naturmovil), NIF B67718833, con domicilio en calle Leonardo da Vinci 2, 10.º 3.º D, 45223 Seseña (Toledo), comercializa naturFIJO+, entrega la documentación, factura y cobra, atiende al Cliente, tramita reclamaciones y gestiona incidencias. Actúa como distribuidor de los servicios prestados por el operador indicado en el apartado 1.3.

1.2. Atención y reclamaciones: 919 333 553 (precio de llamada geográfica estándar) y clientes@naturmovil.es. Protección de datos: lopd@naturphone.es.

1.3. PROCONO, S.A.U., NIF A14049506 (PTV), presta el servicio móvil y la numeración geográfica asociada, gestiona técnicamente ambas numeraciones y las incidencias que Naturmovil le traslada. La red móvil es la elegida por el Cliente y figura en las Condiciones Particulares.

1.4. El resumen contractual describe la oferta y sus prestaciones; las Condiciones Particulares identifican al prestador y concretan las opciones contratadas. La factura única de Naturmovil remite a la documentación contractual.

1.5. Puede contratar el servicio una persona física mayor de edad, para uso particular o profesional propio, o una persona jurídica debidamente representada, para uso ordinario de su actividad. No se permite la reventa, cesión a terceros, terminación o reencaminamiento de tráfico ajeno. Las protecciones reservadas legalmente a consumidores, microempresas, pequeñas empresas y entidades sin ánimo de lucro se aplicarán a quienes reúnan esa condición.

1.6. En estas condiciones, «número fijo» y «componente fijo» designan el número geográfico asociado y la recepción de las llamadas dirigidas a él. Describir naturFIJO+ como servicio móvil no reduce las garantías que estas condiciones reconocen a ese componente, en particular en suspensión, interrupción, compensaciones, portabilidad y baja.

### 2. Documentos que integran el contrato

2.1. Integran el contrato estas CGC, las Condiciones Particulares, el “Resumen contractual — naturFIJO+ — versión 1.0”, la “Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento — naturFIJO+ — versión 1.0”, la “Política de uso razonable, seguridad y control de consumo — naturFIJO+ — versión 1.0” y las “Condiciones de itinerancia — naturFIJO+ — versión 1.0”. El anexo “Tarifas internacionales — naturFIJO+ — versión 1.0” se entrega junto a las Condiciones Particulares. La “Política de privacidad — versión 1.8” se entrega como información. El mandato SEPA, si se paga por recibo, se firma aparte y no forma parte del contrato.

2.2. Las Condiciones Particulares recogen titular y representante, servicios, numeración conocida, domicilio, tarifa, precio, opciones, equipos, duración, activación y red. El resumen recoge los elementos esenciales.

2.3. Si dos documentos se contradicen, prevalece la condición más específica sin reducir derechos imperativos. Solo obligan los documentos entregados al Cliente antes de firmar; una publicación posterior en la web no modifica por sí sola el contrato.

2.4. Naturmovil conserva la versión entregada de cada documento y las evidencias de entrega y firma.

### 3. Información previa y contratación

3.1. Antes de que el Cliente quede vinculado, Naturmovil entrega gratuitamente y en soporte duradero el paquete del apartado 2.1. El titular persona física debe ser mayor de edad y se identifica con su NIF o NIE. La persona jurídica se identifica con su NIF y acredita la representación de quien firma. Para pagar por adeudo SEPA se necesita un IBAN válido y operativo.

3.2. El formulario web es una solicitud, no activa el servicio ni genera por sí solo obligación de pago. El número fijo puede ser nuevo o portado; la línea móvil puede ser nueva o portada. Si se porta un número, el Cliente facilitará los datos de titularidad necesarios, que Naturmovil verificará antes de cursar la orden.

3.3. El contrato se perfecciona después de la entrega documental, mediante la firma habilitada. La acción final indicará claramente que contratar conlleva obligación de pago.

No se cursará una orden irreversible ni se enviará SIM o equipo antes de la firma.

3.4. Si un número nuevo todavía no está asignado al firmar, el expediente identifica el servicio y se comunicará al Cliente la numeración y fecha efectiva tras el alta. Si se solicita portabilidad, el número a portar consta antes de la firma en las Condiciones Particulares. No se alterarán precio ni prestaciones sin conformidad del Cliente.

#### 4. Activación y comienzo de la facturación

4.1. La cuota se devenga cuando estén disponibles la numeración fija y la línea móvil asociada. Si la línea móvil se activa antes y la portabilidad del número fijo se retrasa por causa imputable al Cliente, como no aportar o no corregir los datos necesarios tras ser requerido, la cuota completa se devenga, prorrateada por días, desde la activación de la línea móvil hasta que se cumplan treinta días naturales, con un máximo de treinta días facturables por este motivo; si el número fijo se activa dentro de ese plazo, la cuota sigue devengándose con normalidad. Naturmovil le requerirá los datos en cuanto conozca el problema. Si lo conoce en los quince días naturales siguientes a la activación de la línea móvil, a más tardar al cumplirse ese plazo le ofrecerá continuar con naturFIJO+ con un número fijo nuevo de su provincia o pasar a Conecta 50, en las condiciones que la cláusula 4.2 prevé para la portabilidad imposible, y le avisará de que, si no aporta los datos ni acepta ninguna de las dos opciones, el contrato se resolverá sin coste para él al cumplirse treinta días desde la activación. Si lo conoce después, le enviará sin demora el requerimiento, la oferta y el aviso, y no resolverá el contrato antes de que pasen quince días desde el aviso. En ningún caso se devengará cuota por este motivo después de los treinta días desde la activación de la línea móvil. Lo mismo se aplica si el número fijo es nuevo y su asignación se retrasa porque el Cliente no aporta los datos necesarios tras ser requerido. Si el retraso del fijo se debe a un problema técnico o a otra causa no imputable al Cliente, no se devenga cuota alguna hasta que el número fijo funcione.

4.2. Si el número fijo es nuevo, se comunicará después de su asignación. Si se porta, Naturmovil informará de la fecha acordada, de rechazos y de la corrección requerida. El número fijo portado se activará en el plazo de un día hábil desde la fecha acordada expresamente con el Cliente y la pérdida de servicio durante el cambio no excederá de un día hábil, conforme al artículo 70.3 de la Ley 11/2022. Si la portabilidad del número fijo resultara imposible por una causa que no pueda corregirse, el Cliente podrá elegir, con su consentimiento expreso: continuar con naturFIJO+ con un número fijo nuevo de su provincia, sin coste por el cambio; conservar solo la línea móvil pasando a Conecta 50, con su propia información precontractual, Condiciones Particulares y resumen contractual; o resolver el contrato sin coste. La portabilidad móvil, si se solicita, se tramita con los datos coincidentes con el operador de origen.

4.3. La SIM física se entrega normalmente en uno o dos días laborables en Península y tres o cuatro en Baleares. La eSIM no requiere envío.

4.4. El Cliente dispone de treinta días naturales desde la entrega para completar el alta o portabilidad móvil. Si no la completa por causa imputable a él, Naturmovil puede cancelar la solicitud, sin devengo de cuotas. Si la activación es técnicamente imposible por causa ajena al Cliente, se devuelven SIM y envío. Si decide no completarla, esos importes no se devuelven salvo desistimiento válido o falta de conformidad.

#### 5. Desistimiento en contratos con consumidores

5.1. La información sobre este derecho se recoge en la “Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento — naturFIJO+ — versión 1.0”, y el modelo de formulario, en el “Modelo de desistimiento — versión 1.3”, que se entrega aparte. Este derecho legal corresponde al Cliente que actúe como consumidor en una contratación a distancia o fuera de establecimiento; no se extiende automáticamente a una persona que contrata para su actividad empresarial o profesional.

5.2. El plazo general es de catorce días naturales desde la celebración y de treinta días naturales en los supuestos especiales de visita no solicitada al domicilio o excursión promocional previstos legalmente.

5.3. Las Condiciones Particulares firmadas recogen la solicitud expresa de comenzar cuando el servicio esté disponible, aunque ocurra dentro del plazo. El consumidor puede pedir por los canales de atención que se espere al vencimiento y Naturmovil lo respetará. La activación y la portabilidad no extinguen por sí solas el derecho de desistimiento.

5.4. Tras el desistimiento, la SIM se desactiva y se inutiliza de forma segura. No hay cargo por permanencia. Naturmovil no exigirá la cuota proporcional de los días de servicio dentro del plazo, pero sí los consumos fuera de tarifa realizados a precios y límites informados: SMS, llamadas internacionales o premium habilitadas y llamadas nacionales posteriores a los umbrales tras el aviso. Agotar los datos y seguir a velocidad reducida no tiene coste adicional.

#### 6. Duración y permanencia

6.1. El contrato tiene una duración de veinticuatro meses desde su celebración, sin compromiso de permanencia.

6.2. El Cliente puede resolverlo en cualquier momento conforme a la cláusula 13, sin cargo por baja anticipada.

6.3. Cumplido el período de veinticuatro meses, el contrato se prorroga automáticamente por otro período igual, conforme al artículo 67.7 de la Ley 11/2022. Antes de la prórroga, Naturmovil informará al Cliente, de manera notoria y oportuna y en soporte duradero, de la finalización del período contractual, de los medios para resolver el contrato y de sus mejores tarifas. Durante la prórroga, el Cliente conserva el derecho a resolver el contrato en cualquier momento conforme a la cláusula 13, sin coste.

## 7. Precios, facturación y pago

7.1. Los precios aplicables constan en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual, con impuestos incluidos. Se desglosarán cuotas, consumos no incluidos, opciones, envíos, equipos y cargos únicos.

7.2. Naturmovil factura por meses naturales. La cuota se prorratea por días en las altas, las bajas y los cambios de tarifa, salvo el bono de SMS, que se rige por las Condiciones Particulares. La factura se emite habitualmente entre los días 2 y 4 y la fecha de cargo constará en ella. Cuando el pago sea por adeudo SEPA, la factura sirve de prenotificación; el cargo no se realizará antes de que transcurra el plazo acordado, que no será inferior a tres días naturales desde su puesta a disposición. Cuando el pago sea con tarjeta, el cargo se realiza el mismo día de emisión de la factura y la fecha constará en ella.

7.3. El Cliente elige cómo pagar las cuotas mensuales: por adeudo directo SEPA o con tarjeta bancaria. Si el número fijo y el móvil son altas nuevas, el pago se hace con tarjeta bancaria. Pasado un tiempo sin incidencias de pago, Naturmovil podrá aceptar la domiciliación. El medio elegido figura en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual, y el Cliente puede cambiarlo en cualquier momento por los canales de atención, salvo lo previsto en este apartado para las dos altas nuevas. Con adeudo SEPA, el mandato se firma aparte, en el sistema habilitado, sobre el IBAN válido que facilite el Cliente; si lo revoca, no podrán cargarse más recibos, pero el contrato sigue vigente y las cantidades ya devengadas siguen debiéndose. Con tarjeta, el Cliente introduce los datos en la pasarela de pago, Naturmovil solo conserva la referencia de la autorización y no hay mandato SEPA.

7.4. Solo se realiza un intento de cobro por factura, cualquiera que sea el medio de pago. Si el adeudo se devuelve o la tarjeta no resulta autorizada o ha caducado, Naturmovil lo notificará conforme a la cláusula 8 y el pago podrá efectuarse por transferencia o con tarjeta. La devolución o la denegación no constituyen baja, desistimiento ni reclamación.

7.5. El Cliente tiene derecho a factura detallada y puede pedir gratuitamente factura en papel. Naturmovil facilitará medios razonables de control del consumo y avisará al agotarse un servicio incluido cuando resulte aplicable.

7.6. El Cliente puede solicitar gratuitamente la desconexión de llamadas internacionales y de servicios de tarificación adicional por escrito, por teléfono o por vía telemática. Naturmovil la ejecutará como máximo en diez días desde la recepción. Si, por causa no imputable al Cliente, no se hubiera ejecutado en ese plazo, serán de cargo de Naturmovil los costes posteriores derivados del servicio cuya desconexión se solicitó. Las facturas recordarán este derecho de forma clara al menos cada seis meses.

## 8. Impago y gastos de gestión

8.1. Cuando un recibo sea devuelto o el pago con tarjeta no resulte autorizado, Naturmovil enviará una notificación acreditable que identifique factura, importe, medios para pagarlo y consecuencias de no regularizarlo.

8.2. Cuando se devuelva un recibo domiciliado, podrá aplicarse el importe de gestión por devolución, IVA incluido, que figure en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual. Se aplica una sola vez por devolución y nunca cuando el pago se intente con tarjeta.

8.3. Con independencia del medio de pago, si el servicio llega a suspenderse por impago y después se restablece, podrá aplicarse el importe de restablecimiento, IVA incluido, que figure en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual. Responde al coste propio de reconectar el servicio, se informa antes de contratar y se aplica una sola vez por suspensión. No se aplica por una simple notificación de impago ni cuando el servicio no llegue a suspenderse o no llegue a restablecerse. Cuando concurren devolución de recibo y restablecimiento, la suma de ambos importes no superará el total indicado en las Condiciones Particulares.

8.4. No se aplica el importe de gestión por devolución cuando la devolución obedezca a reintentos de Naturmovil, a error de Naturmovil o del prestador, a un adeudo no autorizado, a un importe o una fecha incorrectos, a falta de prenotificación, a una factura rectificadora o a una reclamación estimada. Naturmovil informará al Cliente, a petición de este, del motivo del cargo.

8.5. Una tarjeta denegada no genera por sí sola un cargo. No se aplican intereses de demora ni otros gastos de recobro distintos de los informados y legalmente procedentes.

8.6. Una deuda solo podrá comunicarse a un sistema de información crediticia si se cumplen todas estas condiciones:

- es cierta, vencida y exigible, y su principal es de 50 euros o más;
- su existencia o su cuantía no están discutidas en una reclamación administrativa o judicial ni en un procedimiento alternativo vinculante;
- antes se ha requerido el pago al Cliente;
- se cumplen los requisitos del artículo 20 y de la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica 3/2018.

## 9. Suspensión temporal e interrupción

9.1. La suspensión por impago no extingue el contrato ni exime al Cliente de continuar abonando las cuotas mensuales mientras el servicio permanezca dado de alta. Solo afecta a los servicios y facultades legalmente suspendibles por la deuda correspondiente, sin privar al Cliente de las comunicaciones que deban conservarse.

9.2. Para el componente fijo, el retraso debe superar un mes desde la presentación de la factura; se enviará preaviso de al menos quince días con fecha expresa. Durante la suspensión se mantienen las llamadas entrantes salvo cobro revertido y las llamadas salientes de emergencia que técnicamente procedan. En naturFIJO+ las salientes se cursan mediante la línea móvil.

9.3. Para el componente móvil, Naturmovil enviará un aviso acreditable de impago con factura, importe, medios de pago y consecuencias. El plazo mínimo de 48 horas se cuenta desde la recepción del aviso. Si no consta pago, se notificará la suspensión y podrán bloquearse llamadas y SMS salientes y

datos. Se mantienen en España llamadas y SMS entrantes, emergencias y atención al cliente. No se suspenderá en día inhábil.

9.4. El bloqueo móvil preservará la recepción de llamadas dirigidas al número fijo geográfico. Aunque la suspensión se prolongue más de treinta días, no se bloqueará esa recepción. La entrega a la línea móvil de las llamadas dirigidas al número fijo forma parte de su recepción: aunque técnicamente se curse como un desvío, no se considera una llamada saliente del Cliente ni se suspende por impago. Antes de una actuación técnica que pueda afectarla, Naturmovil coordinará con PTV una solución compatible con estas garantías. La interrupción definitiva es distinta de la suspensión temporal.

9.5. Si el Cliente reclama la deuda antes de la suspensión, esta se aplaza hasta respuesta expresa y motivada. Una deuda que siga siendo exigible tras la respuesta requerirá nuevo aviso. Si el Cliente tiene pendiente una reclamación sobre la deuda —ante Naturmovil, ante la autoridad competente o en arbitraje— y deposita de forma acreditada el importe discutido, entregando el justificante a Naturmovil, no se suspenderá el servicio mientras esa reclamación no se resuelva.

9.6. Se restablecerá el servicio como máximo el siguiente día laborable desde que conste el pago. La interrupción definitiva por impago supone la baja de la línea móvil y, con ella, la del número fijo. Solo se producirá cuando el retraso en el pago supere tres meses desde la presentación de la factura impagada, y previo aviso en soporte duradero que indique la fecha y sus consecuencias. Las suspensiones de la línea móvil del apartado 9.3 no cuentan como suspensiones del componente fijo a estos efectos. Hasta esa fecha el Cliente puede pedir la portabilidad de ambos números, y después conserva ese derecho durante al menos un mes, salvo renuncia expresa.

9.7. La suspensión temporal gratuita del componente fijo a petición del Cliente podrá durar entre uno y tres meses, máximo noventa días al año; durante ella se descontará la mitad de la cuota mensual proporcional al tiempo suspendido. Se solicitará con quince días de antelación.

## 10. Calidad, averías y compensaciones

10.1. Además de las compensaciones que establece la ley, si el servicio móvil se interrumpe más de 48 horas naturales por causa imputable al operador móvil, el Cliente recibirá una compensación adicional equivalente a una cuota mensual completa de naturFIJO+, incluido en su caso el suplemento de MultiSIM. Las 48 horas se cuentan desde el aviso del Cliente o desde el registro de la incidencia por Naturmovil o por el operador móvil, lo que ocurra antes, hasta el restablecimiento. El Cliente puede pedirla a Naturmovil por los canales de la cláusula 1.2 en los siete días naturales siguientes al restablecimiento, identificándose e indicando la incidencia. Ese plazo solo afecta a esta compensación adicional: no limita las compensaciones legales, su abono automático ni los plazos legales para reclamar. Las compensaciones legales se aplican por toda la interrupción, sin esperar a que pasen 48 horas. Si el contrato del Cliente incluye un compromiso más favorable, se aplicará ese.

10.2. Para el componente fijo se aplican los mínimos legales y las reglas de compensación de los apartados siguientes. Las condiciones que los operadores apliquen a Naturmovil no reducen los derechos del Cliente frente a Naturmovil.

10.3. Por interrupción temporal del servicio telefónico se abonará, como mínimo, la mayor de estas dos cantidades: el promedio facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores, prorrateado por la duración de la interrupción, o cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente, también prorrateada. Cuando la indemnización supere un euro, se abonará automáticamente en la factura del período inmediato, que indicará la fecha, duración y cálculo. En caso de fuerza mayor se devolverán automáticamente la cuota de abono y las demás cuotas independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo de interrupción.

10.4. Por interrupción temporal del acceso a internet móvil se devolverá, prorrateada por el tiempo de interrupción, la parte de la cuota mensual atribuible a dicho acceso. Si el resumen contractual o las Condiciones Particulares no desglosan esa parte, se aplicará la proporción que resulte de los precios de contratación separada y, cuando los componentes no se comercialicen por separado, se considerará que el acceso a internet representa el 50 % de la cuota mensual, conforme al artículo 16.3 del Real Decreto 899/2009. La compensación será automática en la factura del período inmediato cuando la interrupción, continua o discontinua, sea superior a seis horas en horario de 8 a 22; la factura indicará la fecha, duración y cálculo.

10.5. En móvil, la condición de usuario afectado se determinará por los sistemas del prestador, por el domicilio cuando proceda o mediante declaración responsable presentada en diez días desde el restablecimiento, conforme al artículo 17 del Real Decreto 899/2009. En ningún caso esta determinación implicará el tratamiento de datos de localización.

10.6. No hay indemnización ni compensación cuando la interrupción se debe a un incumplimiento grave del Cliente o a daños en la red causados por equipos terminales sin la evaluación de conformidad exigida. Si hay fraude o impago, la suspensión o la interrupción afectan solo al servicio en que se produjo. Si la cuota incluye voz e internet, el resumen contractual o las Condiciones Particulares pueden indicar qué parte del precio corresponde a cada servicio; si no lo indican, se aplica el artículo 16.3 del Real Decreto 899/2009. Todo ello sin perjuicio de la responsabilidad por daños del artículo 18 de ese Real Decreto. El bloqueo preventivo de gasto y seguridad del apartado 7 de la “Política de uso razonable, seguridad y control de consumo — naturFIJO+ — versión 1.0” no es una suspensión por impago ni una resolución del contrato: es una medida temporal, informada y reversible sobre la línea móvil, con el alcance técnico conjunto que allí se describe.

10.7. Las incidencias parciales, como las que impiden recibir llamadas desde determinadas redes, se registran y se valoran aunque el resto del servicio funcione. Se identifican el servicio, las líneas afectadas, el alcance y la duración acreditada, y se aplican las compensaciones legales y contractuales que correspondan. Una incidencia parcial no se equipara automáticamente a la caída de todo el servicio, pero tampoco

se deniega la compensación porque otras funciones sigan operativas. Naturmovil comunicará al Cliente un cálculo motivado, sin reducirlo de forma arbitraria según la proporción habitual de llamadas que lleguen desde una red concreta.

## 11. Tarjetas, terminales y numeración

11.1. La SIM o eSIM da acceso a la línea móvil. Para asignar o portar el número fijo geográfico, el Cliente debe tener su domicilio legal en la provincia a la que corresponde el número. Lo acredita con su declaración en las Condiciones Particulares, sin aportar documentos. El número queda asociado a ese domicilio. El Cliente comunicará cualquier cambio de domicilio legal; si se traslada a otra provincia, Naturmovil le informará de si puede conservar el número y, si no es posible, podrá portarlo, sustituirlo por uno de su nueva provincia o resolver el contrato sin coste.

11.2. El pedido de SIM físicas tiene un solo cargo de suministro y envío según destino, aunque incluya varias tarjetas. Cada eSIM tiene precio propio y no requiere envío. Los importes, IVA incluido, constan en las Condiciones Particulares y el resumen.

11.3. Para el uso propio del Cliente se admite una SIM en teléfono móvil, teléfono de sobremesa con SIM o caja de voz de una sola SIM, incluida su conexión a un servicio de teleasistencia. No se admite la conexión a SIM-box, pasarelas de varias SIM, centralitas ni sistemas de reencaminamiento o tráfico de terceros. Antes de utilizar un equipo de teleasistencia, el Cliente debe verificar con su proveedor que admite llamadas salientes identificadas con el número móvil y realizar una prueba real de funcionamiento. El servicio no garantiza compatibilidad universal con todos los equipos o protocolos.

11.4. Las llamadas salientes, incluidas emergencias desde el sobremesa o la caja de voz, se cursan como llamadas móviles: muestran el número móvil y la localización que facilite la red móvil, no necesariamente la dirección del domicilio asociado al fijo. El Cliente debe comunicar a su servicio de teleasistencia el número móvil, que es el que identifica sus llamadas. El equipo necesita cobertura de la red elegida y alimentación eléctrica o batería. Sin corriente ni batería, la caja de voz no permite llamar, tampoco al 112; al llamar al 112, el Cliente debe indicar siempre la dirección. La MultiSIM no envía ni recibe SMS: si el equipo los necesita, debe llevar la tarjeta principal.

11.5. El Cliente avisará de pérdida, robo o uso no autorizado de la SIM para bloquearla. Puede pedir un cambio de red móvil sujeto a disponibilidad; conserva número, cuota, prestaciones y duración, pero exige nueva SIM/eSIM al precio informado, sin otro cargo.

## 12. Modificación de condiciones

12.1. Naturmovil solo podrá modificar unilateralmente el contrato por cambios normativos o decisiones de autoridad; cambios del prestador que afecten al servicio; necesidades técnicas objetivas de seguridad o continuidad; variaciones acreditadas de costes directos; o sustitución tecnológica por prestaciones equivalentes o superiores.

12.2. Se comunicará la modificación de forma clara, comprensible y en soporte duradero con al menos un mes de

antelación, indicando contenido, fecha y derecho a resolver sin coste si el Cliente no la acepta.

12.3. No existe derecho de resolución cuando el cambio sea exclusivamente beneficioso, estrictamente administrativo sin efecto negativo o impuesto normativamente. Un cambio de prestador que no altere precio, prestaciones, cobertura, duración o permanencia no modifica por sí solo el contrato.

12.4. Contratar un servicio adicional no cambia por sí solo la duración del contrato ni las condiciones de los servicios ya contratados, salvo que el Cliente lo acepte expresamente. Naturmovil informará al Cliente al menos una vez al año de sus mejores tarifas.

## 13. Baja, resolución y portabilidad

13.1. El Cliente puede solicitar baja total o parcial en cualquier momento; surtirá efecto como máximo en dos días hábiles, salvo fecha posterior pedida por él. No hay cargo por baja anticipada.

13.2. La baja se admite por el mismo canal de contratación, teléfono, correo electrónico, formulario web y correo postal. La petición telefónica se registra; Naturmovil puede verificar la identidad de forma proporcionada.

13.3. Naturmovil entregará referencia y justificante en soporte duradero con fecha de efectos, y no facturará importes por demora propia.

13.4. El número fijo funciona asociado a la línea móvil. Si el Cliente quiere dar de baja la línea móvil o llevarla a otro operador y conservar el número fijo con Naturmovil, debe pedirlo antes: mantendrá naturFIJO+ con una línea móvil nueva, con otro número, y la tarjeta nueva tendrá el coste indicado en las Condiciones Particulares. También puede portar el número fijo a otro operador. Si la línea móvil se da de baja o se porta sin haberlo pedido, el número fijo se da de baja con ella, y el Cliente conserva durante al menos un mes el derecho a portarlo a otro operador, salvo renuncia expresa. Si solo quiere dar de baja el número fijo, Naturmovil le ofrecerá conservar la línea móvil pasando a Conecta 50, con su consentimiento expreso.

13.5. La baja no elimina importes correctamente devengados hasta su fecha efectiva.

13.6. Naturmovil puede resolver con aviso previo por interrupción definitiva por impago, en las condiciones del apartado 9.6, por fraude o por reventa no autorizada. Si el servicio resulta técnicamente imposible por causa no imputable al Cliente, se resuelve sin penalización y solo se factura lo efectivamente prestado.

13.7. Si la línea móvil no registra tráfico de voz, SMS o datos durante cuatro meses consecutivos, Naturmovil podrá iniciar el procedimiento de resolución con aviso en soporte duradero al menos un mes antes. Si el Cliente manifiesta que desea conservarla o se registra tráfico durante el preaviso, no se resolverá por inactividad. El aviso explicará la dependencia del número fijo y el derecho a portar las numeraciones. Las llamadas recibidas en el número fijo o en la línea móvil cuentan como tráfico a efectos de esta cláusula.

## 14. Atención a la clientela y reclamaciones

14.1. La atención al cliente no genera ingresos adicionales para Naturmovil: llamar al 919 333 553 no cuesta más que una llamada a un número fijo nacional. También puede usarse [clientes@naturmovil.es](mailto:clientes@naturmovil.es), el formulario web, el correo postal y el canal por el que se contrató.

14.2. Toda incidencia, consulta, petición, baja, queja o reclamación contractual recibirá un número de referencia. Cuando se tramite por teléfono, el Cliente podrá pedir justificante del contenido en soporte duradero.

14.3. La respuesta será expresa, motivada y se facilitará en soporte duradero dentro del plazo sectorial aplicable. Como regla general, Naturmovil resolverá la reclamación en un máximo de quince días hábiles. Las consultas de continuidad del servicio se atenderán en un máximo de dos horas y las reclamaciones de facturación o cobros indebidos en un máximo de cinco días, salvo que una norma sectorial establezca un plazo inferior.

14.4. El Cliente podrá solicitar atención directa por una persona desde el inicio y en cualquier momento de la interacción telefónica o electrónica. No se utilizarán medios automáticos como única atención. Se atenderá de forma efectiva, de media en menos de tres minutos, al menos el 95 % de las llamadas recibidas y el 95 % de las solicitudes de atención personalizada. No se cortará una comunicación por el tiempo de espera. Si el Cliente solicita supervisión por disconformidad, se le atenderá en la misma comunicación o, si no es posible transferirla en menos de tres minutos, dentro del mismo día laborable. Se garantizarán accesibilidad, atención prioritaria y derechos lingüísticos en los términos legalmente aplicables.

14.5. Para acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, cuando sea competente, el Cliente deberá reclamar primero ante Naturmovil dentro del mes siguiente al conocimiento del hecho o a la recepción de la factura discutida. Si discrepa de la respuesta o transcurre un mes sin ella, podrá presentar la reclamación ante la Oficina en los tres meses siguientes a la respuesta o al vencimiento de ese mes. Estos plazos de acceso al procedimiento sectorial no amplían los compromisos de respuesta del apartado 14.3 ni reducen los demás derechos y plazos legales. También podrá acudir a los órganos de consumo, al arbitraje cuando proceda o a los tribunales.

## 15. Protección de datos

15.1. NATURPHONE EXPRESS, S.L. (Naturmovil), NIF B67718833, es responsable de los datos que trata para comercialización, gestión contractual, facturación, cobro, atención y cumplimiento de sus obligaciones; contacto: [lopd@naturphone.es](mailto:lopd@naturphone.es). Cuando actúe por cuenta e instrucciones de PROCONO, S.A.U. (PTV), tendrá la función de encargada para esa operación concreta. PTV es responsable independiente de sus actividades de red, tráfico, numeración y prestación técnica del servicio móvil y de la numeración geográfica asociada. La política de privacidad explica las funciones y derechos.

15.2. Las finalidades son tramitar solicitud y alta, prestar y gestionar el servicio, facturar y cobrar, atender al Cliente,

cumplir obligaciones legales, prevenir fraude y gestionar impagos.

15.3. Las bases jurídicas son la ejecución del contrato, el cumplimiento de obligaciones legales y los intereses legítimos aplicables con garantías.

15.4. Los destinatarios son el operador prestador, los proveedores necesarios de gestión, firma, pagos, facturación, soporte y alojamiento conforme a su función real, y las autoridades cuando exista obligación legal.

15.5. Los datos se conservan durante la relación contractual y después, bloqueados, durante los plazos legales aplicables, conforme a la política de privacidad.

15.6. El Cliente puede ejercer acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, y retirar consentimientos cuando existan, mediante [lopd@naturphone.es](mailto:lopd@naturphone.es) o el domicilio postal; puede reclamar ante la AEPD. Información completa: <https://naturmovil.es/politica-de-privacidad/>. La casilla obligatoria acredita recepción de la información, no consentimiento para los tratamientos necesarios al contrato.

## 16. Cambio de titularidad

16.1. El Cliente puede solicitar gratuitamente el cambio de titularidad a favor de un tercero que acepte las condiciones vigentes. Naturmovil solo podrá denegarlo por motivo justificado.

16.2. El cambio de titularidad no interrumpe el servicio ni altera por sí solo sus condiciones; el nuevo titular asume las obligaciones aceptadas desde la fecha efectiva.

## 17. Comunicaciones

17.1. Naturmovil utilizará los datos de contacto designados por el Cliente, que deberá mantener actualizados. Las comunicaciones que deban constar se remitirán en soporte duradero y se conservarán con fecha, hora y contenido.

17.2. Naturmovil informará por el canal preferente de las incidencias conocidas que afecten a la prestación o continuidad y de las actuaciones disponibles.

## 18. Nulidad parcial, ley y jurisdicción

18.1. La nulidad de una cláusula no afecta al resto del contrato. La condición nula se sustituirá por la norma imperativa aplicable sin reducir los derechos del Cliente.

18.2. Se aplica la legislación española. Si el Cliente es consumidor, son competentes los juzgados que correspondan conforme a las normas imperativas, incluidos los de su domicilio cuando proceda.

18.3. Estas condiciones se aplican a los contratos cuyas Condiciones Particulares identifiquen esta versión. Los clientes anteriores conservan la versión que firmaron, salvo modificación válida, comunicada y aceptada cuando resulte necesario.

## 19. Condiciones específicas de naturFIJO+

19.1. naturFIJO+ es un servicio móvil con numeración geográfica asociada: una línea móvil con un número fijo geográfico que solo recibe llamadas. Las llamadas al fijo se entregan en la SIM principal y, si se contrata, en la MultiSIM. Las llamadas que hace el Cliente salen por la línea móvil y muestran su número móvil, nunca el fijo. Ambas tarjetas, si existen, comparten la misma línea, número móvil y bono de 50 GB; la MultiSIM permite voz y datos pero no envía ni recibe SMS. El bono opcional de 200 SMS nacionales es para la tarjeta principal. El número fijo continúa vinculado al domicilio y provincia declarados por el Cliente.

19.2. Las llamadas recibidas en el número fijo no tienen un umbral contractual de minutos ni un precio por exceso; no computan en los 3.000 ni en los 6.000 minutos de llamadas móviles salientes. Ello no convierte en lícitos el fraude, el tráfico artificial, la reventa o el reencaminamiento de llamadas de terceros. La política de uso razonable regula la revisión humana de indicios objetivos, sin cortes o cargos automáticos por recibir llamadas.

19.3. La voz móvil nacional está incluida hasta 6.000 minutos y 150 destinos nacionales distintos por línea y mes; a 3.000 minutos hay revisión preventiva. Superado cualquiera de los límites, tras aviso, las llamadas posteriores se facturan al precio de las Condiciones Particulares y el resumen. La política de uso razonable regula el Límite de Consumo Mensual, los datos, el fraude y las garantías.

19.4. naturFIJO+ no dispone de itinerancia y funciona exclusivamente en España; ni la SIM ni el número fijo asociado pueden utilizarse fuera del territorio nacional. Las “Condiciones de itinerancia — naturFIJO+ — versión 1.0” forman parte del contrato.

19.5. La velocidad máxima estimada de descarga y subida mientras queden datos es la máxima disponible en cada momento en el nodo y la tecnología aprovisionados; varía según red, cobertura, terminal y congestión. Agotados los 50 GB se sigue navegando a 32 Kbps sin cargo por ese solo hecho.

19.6. Las Condiciones Particulares y el resumen indican cuota, MultiSIM, tarjetas, precios de SMS y consumos fuera de tarifa, red y bono opcional. Los documentos de uso razonable e itinerancia se entregan antes del consentimiento.

## 20. Fuentes normativas principales

[Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones](#)

[Real Decreto 899/2009](#)

[Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)

[Ley 10/2025, de servicios de atención a la clientela](#)

[Reglamento \(UE\) 2022/612 sobre itinerancia](#)