

Condiciones generales de contratación de naturFIJO

Versión 4.6 — 28 de septiembre de 2026

Regulan naturFIJO, servicio nacional destinado exclusivamente a uso particular, compuesto por una línea fija geográfica y una línea móvil asociada, con extensión multiSIM opcional. Estas condiciones deben leerse junto con las Condiciones Particulares y el resumen contractual entregados antes de la firma.

Modalidad u opción	Prestaciones	SMS
naturFIJO	Fijo geográfico + línea móvil, 50 GB y llamadas nacionales incluidas	No incluidos; precio en las Condiciones Particulares
MultiSIM (opcional)	Segunda SIM del mismo número; voz y datos en ambas; 50 GB del bono principal; las llamadas al fijo suenan en las dos	La MultiSIM no envía ni recibe SMS; la principal no los tiene incluidos; precio en las Condiciones Particulares

1. Identidad, ámbito y prestadores

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 y es quien trata con el Cliente. Actúa como operador revendedor del componente fijo y como distribuidor del componente móvil: entrega la documentación, emite la factura y la cobra por delegación, atiende al Cliente, tramita sus reclamaciones y gestiona sus incidencias. Los operadores que prestan el componente fijo y el componente móvil se identifican en la cláusula 1.3 y forman parte del contrato en lo que se refiere a su prestación.

1.2. Teléfono de atención: 919 333 553, a precio de llamada geográfica estándar. Correo de atención y reclamaciones: clientes@naturmovil.es. Correo de protección de datos: lopd@naturphone.es.

1.3. INSTAL-MATEL, S.L., NIF B20524831, es el operador asignatario de la numeración: gestiona la numeración subasignada y presta el componente fijo geográfico. Naturmovil actúa como operador revendedor de ese componente según la solicitud conjunta firmada por ambas sociedades. PROCONO, S.A.U., NIF A14049506, con la marca PTV, presta la línea móvil asociada, fija sus condiciones técnicas y resuelve las incidencias que le traslada Naturmovil. La cobertura móvil se presta sobre la red que el Cliente elige en su solicitud y que figura en las Condiciones Particulares.

1.4. Las Condiciones Particulares identifican al prestador de cada componente en el apartado correspondiente. El resumen contractual describe la oferta y sus prestaciones. La factura única de Naturmovil remite a la documentación contractual para identificar al prestador de cada servicio.

1.5. El Cliente es la persona física identificada en las Condiciones Particulares, que contrata naturFIJO exclusivamente para su uso particular y doméstico, ajeno a una actividad empresarial o profesional propia o de un tercero, y no para su reventa o cesión. El uso profesional o empresarial requiere una modalidad contractual distinta.

2. Documentos que integran el contrato

2.1. El contrato está integrado por estas condiciones generales, las Condiciones Particulares, el resumen contractual, el documento “Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento — versión 2.3”, la “Política de uso razonable, seguridad y control de consumo — naturFIJO — versión 1.8” y las “Condiciones de itinerancia — naturFIJO — versión 1.3”. Todos se entregan en soporte duradero antes de que el Cliente preste su consentimiento. El mandato SEPA, cuando se paga por recibo domiciliado, es un documento aparte que no forma parte de este contrato.

2.2. Las Condiciones Particulares recogen los datos de cada contrato: titular, servicios, numeración cuando ya exista, domicilio, tarifa, precio, opciones, equipos, duración, activación y, si la hay, permanencia. También indican la red, la tecnología y el criterio de velocidad del acceso móvil, que se repiten en el resumen contractual.

2.3. Si dos documentos se contradicen, prevalece la condición más específica. Ningún orden entre documentos puede reducir los derechos que la ley reconoce al Cliente.

2.4. Naturmovil conserva la versión entregada de cada documento y la prueba de su aceptación. Solo

obligan al Cliente los documentos que se le han entregado: una remisión a información publicada en la web no le impone obligaciones nuevas, y un cambio de texto en la web no modifica por sí solo los contratos ya firmados.

3. Información previa y contratación

3.1. Antes de que el Cliente quede vinculado, Naturmovil entrega gratuitamente y en soporte duradero el paquete documental de la cláusula 2.1. El titular, que será una persona física, deberá ser mayor de edad y disponer de NIF o NIE y documentación acreditativa en vigor. Para domiciliar las cuotas mensuales deberá facilitarse un IBAN válido y operativo para adeudos SEPA.

3.2. El formulario web es únicamente una solicitud de portabilidad del número fijo existente y de alta nueva o portabilidad de la línea móvil. naturFIJO no admite el alta de un número fijo nuevo. El envío del formulario no activa servicios, no autoriza una portabilidad y no crea obligación de pago.

3.3. El contrato se perfecciona cuando el Cliente recibe la documentación y presta consentimiento mediante el sistema de firma habilitado. El botón o acción final indicará claramente que la contratación conlleva una obligación de pago.

3.4. No se cursará al prestador una orden irreversible ni se enviará SIM o equipo antes de la firma. El mandato SEPA constituye una autorización separada y no permite cobrar servicios no contratados o no activados.

3.5. Si se solicita el alta de una línea móvil nueva y al firmar todavía no se conoce su número, el expediente y la SIM solicitada identificarán la contratación. El número móvil y la fecha efectiva se comunicarán después mediante confirmación de activación, sin alterar precio, prestaciones o permanencia. El número fijo que se solicita portar constará antes de la firma en las Condiciones Particulares.

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 conservar la línea pasando 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 el cambio, 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. 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. La tramitación previa de la portabilidad fija puede requerir hasta cinco días hábiles, salvo incidencia, causa del operador donante o imposibilidad técnica. En todo caso, 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. Para la portabilidad móvil, si se solicita, el Cliente facilitará datos coincidentes con los del operador de origen; Naturmovil comunicará la ventana de cambio y los rechazos conocidos. Si la línea móvil es nueva, su número se comunicará con la activación. Si la portabilidad del número fijo es rechazada, Naturmovil informará al Cliente del motivo y la volverá a solicitar en cuanto se corrijan los datos. Mientras tanto, el contrato sigue vigente, pendiente de la activación del número fijo, y la cuota se devenga conforme a la cláusula 4.1. Si la portabilidad del número fijo resultara imposible por una causa que no pueda corregirse, naturFIJO no podrá prestarse. El Cliente podrá resolver el contrato sin coste, porque no tiene

permanencia, o conservar su línea móvil pasando a Conecta 50, con su consentimiento expreso y su propia información precontractual, Condiciones Particulares y resumen contractual.

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 un plazo máximo de 30 días naturales desde la entrega para completar la activación de la línea móvil o su portabilidad. Transcurrido ese plazo sin activación por causa imputable al Cliente, Naturmobil podrá cancelar la solicitud y reasignar el número móvil nuevo, si se hubiera asignado, quedando el contrato sin efecto y sin devengo de cuotas mensuales. Si la activación resulta imposible por un problema técnico no imputable al Cliente, Naturmobil devolverá los importes abonados por la SIM y su envío. Si el Cliente decide no completar el alta o la portabilidad, esos importes no se devolverán, salvo que ejerza válidamente el derecho de desistimiento o exista falta de conformidad.

5. Derecho de desistimiento

5.1. El derecho de desistimiento, su plazo, forma de ejercicio, efectos y modelo se regulan en el documento “Información precontractual, contratación a distancia y desistimiento — versión 2.3”, entregado en soporte duradero antes del consentimiento.

5.2. El consumidor dispone, con carácter general, de catorce días naturales desde la celebración del contrato y de treinta días naturales en las visitas no solicitadas al domicilio o excursiones organizadas para promocionar o vender servicios.

5.3. Las Condiciones Particulares firmadas recogen, de forma diferenciada, la solicitud expresa del Cliente de que la prestación comience en cuanto el servicio esté disponible, aunque ocurra dentro del plazo de desistimiento. Si el Cliente comunica por cualquiera de los canales de atención que prefiere esperar a que termine el plazo, Naturmobil respetará esa petición y no activará el servicio ni cursará la portabilidad antes. La activación o la portabilidad no extinguen por sí solas el derecho a desistir.

5.4. La tarjeta SIM no se devuelve: tras el desistimiento queda desactivada y deberá inutilizarse de forma segura. El desistimiento no genera penalización ni cantidad alguna por permanencia, que esta tarifa no tiene. Naturmobil no exigirá al Cliente la cuota mensual proporcional correspondiente a los días de servicio prestados dentro del plazo. Agotados los datos incluidos, seguir

navegando a velocidad reducida no genera cargo alguno. Si se facturan, a los precios y con los límites informados antes de contratar, los consumos hechos fuera de la tarifa:

- los SMS;
- las llamadas internacionales y las dirigidas a numeración de tarificación adicional;
- las llamadas nacionales hechas después de superar los límites de uso razonable, una vez enviado el aviso previo.

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, Naturmobil 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. Naturmobil factura por meses naturales. La cuota se prorratea por días en las altas, las bajas y los cambios de tarifa. 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. 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. 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. Cada componente se suspende conforme a su régimen y solo por deuda del servicio afectado. Una limitación técnica no autoriza a suspender componentes ajenos al impago ni a suprimir las comunicaciones que deban mantenerse legalmente. 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, sin perjuicio de los derechos de baja y compensación que correspondan.

9.2. Para el componente fijo, el retraso debe superar un mes desde la presentación de la factura, con aviso previo de al menos quince días y fecha expresa. Se mantienen llamadas entrantes salvo cobro revertido y llamadas salientes de emergencia.

9.3. Para el componente móvil: si el Cliente no paga una factura y no ha reclamado sobre ella, Naturmobil le enviará en soporte duradero un primer aviso de impago con la factura, el importe, los medios para pagarla y las consecuencias de no hacerlo. El plazo mínimo de 48 horas antes de suspender se cuenta desde que el Cliente recibe ese aviso, no desde que se envía o se publica. Si al terminar el plazo no consta el pago, Naturmobil enviará un mensaje de suspensión y podrá bloquear las llamadas y los SMS salientes y la conexión de datos. Durante la suspensión se mantienen en España las llamadas y los SMS entrantes, las llamadas de emergencia y la atención al cliente; naturFIJO no tiene itinerancia y la línea móvil no funciona fuera de España. La suspensión no se hará en día inhábil.

9.4. Como la suspensión móvil del apartado 9.3 mantiene las llamadas entrantes, el Cliente sigue recibiendo en la línea móvil las llamadas dirigidas al número fijo. Si se suspende por impago el componente fijo, se mantienen también las llamadas entrantes al fijo, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia. Aunque la suspensión se prolongue más de treinta días, no se bloqueará la recepción en el móvil si eso impide recibir las llamadas del fijo. Antes de cualquier actuación que pueda afectarlas, Naturmobil acordará con los operadores de ambos componentes una solución que respete estos derechos. La interrupción definitiva se rige por el apartado 9.6 y es distinta de la suspensión temporal.

9.5. Si antes de la suspensión el Cliente ha reclamado sobre esa deuda, la suspensión se aplaza hasta que Naturmobil le comunique una respuesta expresa y motivada; mientras la reclamación esté pendiente, no se suspenderá el servicio aunque haya pasado más de un mes desde la factura. Si después de la respuesta sigue existiendo una deuda exigible, cualquier suspensión necesitará un nuevo aviso con los plazos y garantías aplicables. Si el Cliente tiene pendiente una reclamación sobre la deuda —ante Naturmobil, ante la autoridad competente o en arbitraje— y deposita de forma acreditada el importe discutido, entregando el justificante a Naturmobil, no se suspenderá el servicio mientras esa reclamación no se resuelva.

9.6. El restablecimiento se realizará como máximo el siguiente día laborable desde que conste el pago. La interrupción definitiva exige retraso superior a tres meses o dos suspensiones por mora y aviso previo que indique la fecha y sus consecuencias. La resolución no extingue el derecho del Cliente a

conservar y portar la numeración fija y móvil durante al menos un mes, salvo renuncia expresa.

9.7. La suspensión temporal a petición del Cliente solo se reconoce para el componente fijo, entre uno y tres meses y máximo noventa días al año, con reducción del cincuenta por ciento de su cuota proporcional. El Cliente la solicitará con al menos quince días de antelación a la fecha deseada.

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 del servicio móvil contratado. Las 48 horas se cuentan desde el aviso del Cliente o desde el registro de la incidencia por Naturmobil o por el operador móvil, lo que ocurra antes, hasta el restablecimiento. El Cliente puede pedirla a Naturmobil 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 Naturmobil no reducen los derechos del Cliente frente a Naturmobil.

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 de la cláusula 19 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 llegan desde una red concreta.

11. Equipos

11.1. La SIM o eSIM permite acceder a la línea móvil asociada. La numeración fija sigue adscrita al domicilio y a la provincia indicados en las Condiciones Particulares.

11.2. El suministro y envío de SIM físicas tiene un único cargo por pedido, según el destino sea Península o Baleares, aunque se incluyan varias tarjetas. La eSIM tiene un precio propio y no tiene gastos de envío. Los importes, IVA incluido, figuran en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual.

11.3. El Cliente comunicará inmediatamente pérdida, robo o uso no autorizado para bloquear la SIM. Responderá del uso anterior únicamente en los límites legales.

11.4. El Cliente puede solicitar por los canales de atención el cambio de la red móvil identificada en las Condiciones Particulares, sujeto a la disponibilidad de la red pedida. El cambio conserva la numeración, la cuota, las prestaciones y la duración del contrato. Una misma tarjeta no es válida para las dos redes, de modo que el cambio exige emitir una nueva SIM física o eSIM, cuyo coste es el previsto en la cláusula 11.2; no se devenga ningún otro importe por el cambio.

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 la baja total o parcial en cualquier momento. Surtirá efecto como máximo en dos días hábiles, salvo que pida fecha posterior.

13.2. La baja se admite por el mismo canal utilizado para contratar, por teléfono, correo electrónico, formulario web y correo postal. La petición telefónica quedará registrada; Naturmovil podrá enviar un enlace o confirmación sencilla para verificar identidad, sin imponer firma o copia de DNI cuando existan medios menos intrusivos.

13.3. Naturmovil entregará número de referencia y justificante en soporte duradero con la fecha de efectos. No facturará cantidades posteriores imputables a una tramitación tardía.

13.4. Portar un número a otro operador puede dar de baja el servicio asociado a ese número, pero no necesariamente otros servicios independientes; Naturmovil informará de ello y permitirá al Cliente indicar si pide la baja total o parcial. Extinguido el contrato, el Cliente conserva durante al menos un mes el derecho a portar su numeración, salvo que renuncie expresamente. Durante ese plazo el operador del componente fijo conserva la numeración fija y el operador móvil la móvil, según las funciones de la cláusula 1.3, y Naturmovil coordina las portabilidades. Para ejercer este derecho, el Cliente pide la portabilidad al nuevo operador dentro de ese plazo. Naturmovil no le exigirá renunciar a este derecho para tramitar la baja.

13.5. La baja no elimina los importes correctamente devengados hasta la fecha en que deba surtir efecto.

13.6. Naturmovil puede resolver el contrato, con aviso previo, por interrupción definitiva por impago, por fraude o por reventa no autorizada. Si el servicio resulta técnicamente imposible de prestar por causa no imputable al Cliente, el contrato puede resolverse sin penalización para él y solo se factura el servicio prestado.

13.7. Naturmovil podrá resolver el componente móvil si la línea no registra tráfico alguno de voz, SMS o datos durante cuatro meses consecutivos. Antes de hacerlo pondrá a disposición del Cliente un aviso en soporte duradero con al menos un mes de antelación, indicando la fecha prevista y los medios gratuitos para manifestar que desea conservarla. Si el Cliente lo solicita o la línea registra tráfico durante el preaviso, no se resolverá por esta causa. Si la

separación del componente móvil no fuera técnicamente posible, el aviso explicará expresamente la eventual resolución del conjunto de naturFIJO. En todo caso se respetará el derecho a conservar y portar la numeración durante el plazo legal aplicable, salvo renuncia expresa.

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, 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. (Naturmobil), NIF B67718833, es responsable de los datos que trata para sus propios fines: comercialización y gestión del servicio, cobro, atención al Cliente y cumplimiento de sus obligaciones. Contacto: lopd@naturphone.es. Cuando distribuye y gestiona el servicio por cuenta y según las instrucciones de PROCONO, S.A.U. (PTV), Naturmobil actúa como encargada del tratamiento de ese operador; el operador no pasa por ello a ser encargado de Naturmobil en sus propias actividades de red, tráfico o numeración. INSTAL-MATEL, S.L., NIF B20524831, es responsable independiente de los datos que trata para sus propios fines y obligaciones en la numeración, el tráfico y la prestación técnica del componente fijo; esa función no la convierte en encargada de Naturmobil, sin perjuicio de que otras operaciones concretas requieran un encargo específico. La política de privacidad explica estas funciones y cómo ejercer los derechos.

15.2. Finalidades: tramitar la solicitud y el alta; prestar y gestionar los servicios; facturar y cobrar; atender al Cliente; cumplir obligaciones legales; prevenir fraude y gestionar impagos.

15.3. Bases jurídicas: ejecución del contrato, cumplimiento de obligaciones legales e intereses legítimos aplicables con las garantías debidas.

15.4. Destinatarios: los operadores que prestan los servicios, los proveedores necesarios de gestión, firma, pagos, facturación, soporte y alojamiento que intervengan conforme a su función real, y las autoridades cuando exista obligación legal. La identidad, función y garantías aplicables se detallan en la política de privacidad.

15.5. Los datos se conservarán durante la relación contractual y, posteriormente bloqueados, durante los plazos legales de prescripción y conservación aplicables. La política de privacidad vigente detalla encargados, transferencias internacionales cuando existan y demás información exigida.

15.6. El Cliente puede ejercer acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, así como retirar el consentimiento, mediante lopd@naturphone.es o el domicilio postal. Puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de

Datos. Información completa: <https://naturmobil.es/politica-de-privacidad/>. La casilla obligatoria del proceso de contratación acredita la entrega y lectura de esta información; no constituye consentimiento para los tratamientos necesarios para ejecutar el 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. Naturmobil 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. Naturmobil 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. Naturmobil 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 combina un número fijo geográfico con una línea móvil de soporte. La modalidad, los datos, las llamadas, los SMS y la MultiSIM figuran en la tabla inicial, en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual; la cuota mensual, el suplemento de la MultiSIM, el precio de los SMS y el del bono opcional de 200 SMS nacionales, en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual. La MultiSIM es una segunda tarjeta de la misma línea y del mismo número móvil, no un número adicional. Es opcional: las Condiciones Particulares y el resumen contractual indican si se ha contratado. Las llamadas al número fijo se reciben en la tarjeta principal y en la MultiSIM. Las dos tarjetas permiten voz y datos, y lo que consumen ambas se descuenta del único bono de 50 GB de la tarjeta principal. La MultiSIM no envía ni recibe SMS; la tarjeta principal sí, y cada SMS nacional que envía se factura al precio de las Condiciones Particulares y del resumen contractual, salvo los incluidos en el bono opcional de 200 SMS nacionales si el Cliente lo ha contratado.

19.2. Las llamadas salientes se hacen desde la línea móvil y muestran el número móvil. Las llamadas al número fijo se reciben en la línea móvil asociada; aun así, el número fijo sigue vinculado al domicilio que figura en las Condiciones Particulares y no se convierte en un número nómada. El Cliente comunicará cualquier cambio de domicilio para comprobar que puede conservar el número fijo.

19.3. Las llamadas incluidas son para consumo final propio del Cliente, de carácter particular. No se permite usar naturFIJO en una actividad empresarial o profesional, propia o de un tercero; en particular, como destino de desvíos, redirecciones o terminación de llamadas procedentes de numeración de tarificación adicional o de servicios de valor añadido, ni con acuerdos en los que un tercero pague al Cliente por las llamadas que recibe. La “Política de uso razonable, seguridad y control de consumo — naturFIJO — versión 1.8” regula, de forma exclusiva:

- los controles a 3.000 y 6.000 minutos y el máximo de 150 destinos nacionales distintos al mes en las llamadas móviles salientes, y el precio que se aplica después a la voz móvil;
- el límite de uso particular de 1.500 minutos al mes de llamadas recibidas en el número fijo y los indicadores que llevan a que una persona revise el tráfico fijo entrante;

- el Límite de Consumo Mensual y el bloqueo técnico conjunto;
- el tratamiento de los indicios de fraude y la reducción de velocidad;
- las restricciones a la numeración de tarificación adicional y la garantía necesaria para activarla.

El precio de la voz móvil tras los límites y el importe del Límite de Consumo Mensual figuran también en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual.

19.4. naturFIJO no dispone de itinerancia: es un servicio de uso exclusivo en territorio nacional. Ni la línea móvil ni la recepción de llamadas del número fijo asociado funcionan fuera de España, conforme a las “Condiciones de itinerancia — naturFIJO — versión 1.3”.

19.5. Los documentos citados en los apartados 19.3 y 19.4 forman parte del contrato y se entregan al Cliente en soporte duradero antes de que preste su consentimiento.

19.6. Mientras quede saldo en el bono de datos, la velocidad del acceso móvil es la máxima disponible en cada momento en el nodo y con la tecnología provisionados. Depende de la capacidad de la red en ese punto, de la cobertura, del terminal y del uso y la congestión de la red, y puede variar. La red, la tecnología y este criterio de velocidad figuran en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual. Agotado el bono, se sigue navegando a velocidad reducida en las condiciones indicadas para la tarifa.

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