

POLÍTICA DE USO RAZONABLE, SEGURIDAD Y CONTROL DE CONSUMO — CONECTA

Versión 1.6 — 22 de septiembre de 2026

1. Objeto y carácter contractual

Esta política regula el uso de las líneas móviles Conecta, los controles destinados a prevenir fraude o consumos anómalos y las consecuencias económicas y técnicas de los consumos no incluidos. Forma parte del contrato cuando las Condiciones Particulares identifiquen esta versión y se entrega al Cliente, en soporte duradero, antes de que preste su consentimiento.

Los umbrales no convierten por sí solos el consumo en fraude ni permiten una resolución automática. Los efectos económicos expresamente informados se regulan en el apartado 3.2 y el control técnico de gasto en el apartado 5. Las medidas de seguridad requieren las garantías y revisión humana previstas en esta política.

2. Uso permitido y usos no admitidos

La tarifa permite comunicaciones ordinarias del Cliente, tanto personales como profesionales, dentro de los servicios incluidos. No está concebida para reventa, terminación o reencaminamiento de tráfico de terceros, uso en SIM-box, pasarelas GSM, centralitas o sistemas de marcación automática, envío masivo de comunicaciones no solicitadas, generación artificial de tráfico ni cualquier actividad ilícita o destinada a obtener una ventaja económica indebida.

La contratación por una empresa o profesional no impide el uso ordinario de la tarifa. Cuando la actividad requiera un uso intensivo, automatizado o propio de centralita, deberá contratarse una modalidad profesional adecuada.

Los patrones técnicos podrán valorarse en una revisión individual, pero no acreditan por sí solos fraude ni justifican automáticamente un bloqueo o la resolución. El límite contractual de 150 destinos nacionales distintos del apartado 3.2 sí tiene la consecuencia económica expresamente informada en ese apartado, sin presumir por ello fraude.

3. Llamadas nacionales incluidas

3.1. Control preventivo a 3.000 minutos

Al alcanzar 3.000 minutos de llamadas nacionales salientes en un mes natural, Naturmovil contactará con el Cliente para comprobar si el consumo es voluntario o puede deberse a una avería, configuración incorrecta, uso no autorizado o fraude. La línea continuará operativa mientras se realiza esta comprobación, salvo que existan indicios objetivos de fraude o un riesgo inmediato para el Cliente o la red.

3.2. Límites de minutos y destinos; precio posterior

Las llamadas nacionales salientes están incluidas hasta 6.000 minutos y un máximo de 150 destinos nacionales distintos por línea y mes natural. Superado cualquiera de esos dos límites, y tras poner a disposición del Cliente el aviso de consumo y precio, las llamadas nacionales posteriores se facturarán a 0,05 € por minuto más 0,20 € de establecimiento de llamada, IVA incluido. No se recálcula ni se cobra retroactivamente el tráfico anterior. El establecimiento se aplica una vez por llamada facturable y ambos umbrales no duplican el precio. Este gasto computa dentro del Límite de Consumo Mensual. La inclusión de hasta 6.000 minutos es una condición comercial propia de Naturmovil; el control a 3.000 minutos es preventivo y no anticipa el cobro del exceso.

El Cliente podrá solicitar un bloqueo preventivo o un límite superior. Se informará de que el bloqueo técnico suspende conjuntamente llamadas y SMS salientes y datos, conservando las comunicaciones previstas en esta política. Si no se obtiene respuesta inmediata, la prestación continuará con el precio previamente informado hasta alcanzar el Límite de Consumo Mensual vigente.

Para el cómputo de destinos se contará cada número nacional distinto al que la línea realice llamadas durante el mes natural, una sola vez aunque se repitan llamadas. El primer destino que exceda el máximo es el número 151. Naturmovil comunicará el recuento y el precio al detectar el umbral; no facturará el tráfico anterior a la puesta a disposición del aviso. Los contadores se reinician al comienzo del mes natural siguiente. No se aplicará esta regla a llamadas entrantes.

3.3. Revisión de patrones irregulares

Una duración media igual o superior a seis minutos durante quince días u otros patrones atípicos podrán motivar una comprobación individual. No implican por sí solos fraude, tarificación adicional ni resolución.

4. Datos móviles

Naturmovil enviará o procurará el envío de un aviso al alcanzar aproximadamente el 80 % del bono de datos. Consumido el 100 %, la navegación continuará a una velocidad reducida de 32 Kbps, conforme a las características de la tarifa comunicadas en las Condiciones Particulares y en la información vigente del servicio, sin cargo adicional por ese solo hecho.

El consumo, a velocidad reducida, de un volumen adicional equivalente al 50 % del bono contratado es un indicador de uso excepcional que dará lugar a revisión y contacto con el Cliente; no determina por sí solo un corte automático. Naturmovil podrá acordar con el Cliente una ampliación, un cambio de tarifa o una medida de seguridad adecuada.

La red puede renovar la sesión de datos cada hora de conexión continuada. Este reinicio técnico puede producir una interrupción breve y posterior reconexión.

5. Límite de Consumo Mensual

Salvo que el Cliente solicite y Naturmovil confirme otro importe, cada línea tendrá un límite de seguridad de 3 € por mes natural para cualquier consumo no incluido en la cuota: llamadas, SMS, llamadas internacionales, tráfico en itinerancia sujeto a recargo, numeración de tarificación adicional o especial cuando esté habilitada, exceso de minutos y cualquier otro servicio fuera de tarifa.

Alcanzado el límite, el sistema técnico aplica un bloqueo conjunto de llamadas y SMS salientes y de datos. Se mantienen las llamadas entrantes nacionales y las llamadas de emergencia. En el extranjero no se garantiza el mantenimiento de llamadas entrantes, por depender de la red visitada y de las condiciones de itinerancia.

El bloqueo no supone baja ni extingue la obligación de pagar la cuota. Naturmovil contactará de forma urgente para revisar el origen del gasto. El Cliente podrá mantener el bloqueo o solicitar un límite superior, que solo se aplicará tras confirmación.

6. Numeración de tarificación adicional y servicios premium

Las llamadas a numeración 118XX y demás numeración de tarificación adicional o especial estarán bloqueadas por defecto. Para activarlas, Naturmovil podrá exigir una garantía dineraria o pignoración reembolsable por el importe que elija el Cliente. El límite autorizado para estos servicios no excederá de la garantía constituida, sin perjuicio del Límite de Consumo Mensual que resulte aplicable.

La devolución de la garantía se efectuará cuando se desactive el servicio y se hayan liquidado todos los consumos pendientes imputables a esa numeración.

7. Seguridad, fraude y medidas inmediatas

Cuando existan indicios objetivos y documentables de fraude, suplantación, tráfico artificial, uso ilícito, riesgo económico extraordinario o afectación de la seguridad o integridad de la red, Naturmovil podrá aplicar de forma inmediata y provisional las medidas técnicamente necesarias, incluido el bloqueo conjunto descrito en el apartado 5.

La medida será limitada al tiempo imprescindible. Naturmovil informará al Cliente sin demora, indicará la causa y el modo de restablecimiento y revisará la decisión en cuanto reciba sus explicaciones o desaparezca el riesgo.

8. Incumplimiento persistente y resolución

Fuera de los supuestos urgentes del apartado 7, si Naturmovil aprecia un uso prohibido, notificará los hechos y concederá un plazo de quince días naturales para formular alegaciones, corregir la conducta o contratar una modalidad adecuada. Si el uso prohibido persiste tras un segundo aviso, podrá resolver únicamente el servicio afectado, mediante notificación motivada y sin aplicar cambios automáticos de tarifa ni cargos distintos de los expresamente previstos y previamente informados. El segundo aviso identificará los hechos persistentes y concederá al menos otros quince días naturales antes de la fecha prevista de resolución; se valorarán las alegaciones recibidas. Este plazo contractual no impide las medidas provisionales urgentes de seguridad debidamente justificadas.

9. Información y reclamaciones

Los avisos podrán enviarse por SMS, correo electrónico, área de cliente u otro canal duradero facilitado por el Cliente. Podrá reclamar gratuitamente por los canales de atención indicados en las CGC. La reclamación no impide adoptar medidas urgentes de seguridad, pero obliga a su revisión individual.

10. Relación con otros documentos

La itinerancia se regula en las “Condiciones de itinerancia — Conecta — versión 1.5” vigentes identificadas en las Condiciones Particulares. En caso de contradicción, prevalecerán las Condiciones Particulares sobre esta política y esta política sobre información comercial general, sin perjuicio de las normas imperativas y de la interpretación más favorable al consumidor cuando proceda.

Los límites de uso y los precios aplicables se recogen en esta política y en las Condiciones Particulares.