

POLÍTICA DE USO RAZONABLE, SEGURIDAD Y CONTROL DE CONSUMO — naturFIJO Lite

Versión 1.3 — 22 de septiembre de 2026

1. Objeto y carácter contractual

Esta política regula el uso de la línea móvil asociada a naturFIJO Lite y los controles destinados a prevenir fraude o consumos anómalos, sin alterar los derechos relativos al número fijo geográfico. Forma parte del contrato cuando las Condiciones Particulares identifiquen esta versión y se entrega al Cliente en soporte duradero antes de 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 7. Las medidas de seguridad requieren las garantías y revisión humana previstas en esta política.

2. Uso permitido y usos no admitidos

El servicio permite comunicaciones ordinarias para el consumo final propio del Cliente, exclusivamente particular, personal y doméstico, dentro de los servicios incluidos. No está concebido para reventa, terminación o reencaminamiento de tráfico de terceros, uso en SIM-box, pasarelas GSM, centralitas o sistemas de marcación automática, generación artificial de llamadas, campañas masivas no solicitadas ni actividades ilícitas. naturFIJO Lite no puede ser contratado por personas jurídicas ni para una actividad empresarial, profesional o comercial. Cuando el uso responda a cualquiera de esas finalidades deberá contratarse una modalidad profesional adecuada.

El número de destinos, la duración media y otros patrones técnicos podrán valorarse en una revisión individual, pero no producirán por sí solos cargos, bloqueos ni resolución. Solo el umbral de minutos expresamente indicado en el apartado 3.2 tiene la consecuencia económica prevista, previa información al Cliente.

3. Línea móvil de soporte: llamadas nacionales salientes

3.1. Control preventivo a 3.000 minutos

Al alcanzar 3.000 minutos de llamadas nacionales salientes en un mes natural desde la línea móvil de soporte, Naturmovil contactará con el Cliente para comprobar si el consumo es voluntario o puede deberse a avería, configuración incorrecta, uso no autorizado o fraude. La línea continuará operativa durante la comprobación, salvo indicios objetivos de fraude o riesgo inmediato.

3.2. Límite de 6.000 minutos y precio posterior

Las llamadas nacionales salientes están incluidas hasta 6.000 minutos por línea y mes natural. Superado ese límite, y tras poner a disposición del Cliente el aviso de consumo y precio, solo las llamadas nacionales posteriores se facturarán, por minuto y por establecimiento de llamada, al precio que figure en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual, IVA incluido. No se recálcula ni cobra retroactivamente el tráfico anterior al aviso. El establecimiento se aplica una vez por llamada facturable y este gasto computa dentro del Límite de Consumo Mensual. El límite se refiere exclusivamente a llamadas salientes de la línea móvil de soporte, nunca a las recibidas en el fijo.

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.

El contador de minutos se reinicia al comienzo de cada mes natural. La revisión preventiva a 3.000 minutos no anticipa el cobro del exceso. Los SMS nacionales no están incluidos; cada mensaje enviado se factura al precio que figure en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual, IVA incluido, y computa dentro del Límite de Consumo Mensual.

4. Numeración geográfica fija: llamadas recibidas

Para uso particular, el límite de uso razonable de las llamadas recibidas en el número fijo geográfico es de 1.500 minutos por mes natural. Este límite es independiente de los minutos y destinos de llamadas salientes de la línea móvil. Al alcanzarlo, Naturmovil avisará al Cliente y realizará una revisión individual; el exceso no genera precio adicional ni interrupción automática.

La revisión humana considerará el consumo y, en conjunto, posibles patrones inusuales: concentración de interlocutores, frecuencia, ráfagas en intervalos breves, reiteración de llamadas muy cortas, desvíos anómalos, tráfico artificial o fallos de equipos. Antes de interpretar un campo del CDR como origen o destino se comprobará su significado técnico. Superar el límite no presume fraude: Naturmovil contactará con el Cliente, examinará sus explicaciones y documentará la decisión. Si el uso particular superior al límite persiste y no se adapta a la modalidad contratada, se ofrecerá una modalidad adecuada; una eventual resolución del servicio afectado exigirá los dos avisos y plazos de alegaciones del apartado 9, sin cobro retroactivo ni corte automático. Solo ante indicios objetivos de fraude o riesgo inmediato podrá aplicarse provisionalmente una medida del apartado 8. Una circunstancia ajena al uso de la línea por el Cliente no constituye por sí sola incumplimiento suyo.

5. Datos móviles

Naturmovil enviará o procurará el envío de un aviso al alcanzar aproximadamente el 80 % del bono de 5 GB de datos. Consumido el 100 %, la línea continuará navegando a 128 Kbps hasta fin de mes, sin cargo adicional por ese solo hecho.

Ante un consumo de datos técnicamente anómalo se realizará una revisión individual conforme al apartado 8. El agotamiento del bono y la navegación posterior a velocidad reducida no determinan por sí solos un corte automático por volumen.

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

6. Ámbito territorial e itinerancia

naturFIJO Lite no dispone de itinerancia: es un servicio de uso exclusivo en territorio nacional, y ni la línea móvil ni la recepción de llamadas del número fijo asociado funcionan fuera de España. Para utilizar un servicio móvil en el extranjero es necesaria una tarifa distinta compatible con itinerancia, con su propia información contractual y precios.

7. Límite de Consumo Mensual

Salvo que el Cliente solicite y Naturmovil confirme otro importe, cada línea tendrá un límite de seguridad por mes natural, por el importe que figure en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual, para cualquier consumo no incluido en la cuota: llamadas, SMS, llamadas internacionales, 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. Se conserva asimismo la recepción de las llamadas dirigidas al número fijo asociado. Este control preventivo no altera las garantías específicas de la suspensión por impago previstas en la cláusula 9 de las CGC.

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.

8. Numeración de tarificación adicional y medidas inmediatas de seguridad

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 no excederá de la garantía constituida.

Cuando existan indicios objetivos y documentables de fraude, suplantación, tráfico artificial, uso ilícito, riesgo económico extraordinario o afectación de la red, Naturmovil podrá aplicar de forma inmediata y provisional las medidas técnicamente necesarias, incluido el bloqueo conjunto descrito en el apartado 7. Informará al Cliente sin demora, indicará la causa y el modo de restablecimiento y revisará la decisión al recibir sus explicaciones o desaparecer el riesgo.

9. Incumplimiento persistente y resolución

Fuera de los supuestos urgentes del apartado 8, si Naturmovil aprecia un uso prohibido, notificará los hechos y concederá quince días naturales para formular alegaciones, corregir la conducta o contratar una modalidad adecuada. Si el uso persiste tras un segundo aviso, podrá resolver únicamente el servicio afectado mediante notificación motivada, sin cambios automáticos de tarifa ni cargos no previstos. 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.

10. 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 una medida urgente de seguridad, pero obliga a su revisión individual.

11. Relación con otros documentos

En caso de contradicción, prevalecerán las Condiciones Particulares sobre esta política y esta política sobre la información comercial general, sin perjuicio de las normas imperativas y de la interpretación más favorable al consumidor cuando proceda.

Las condiciones móviles de esta política se aplican a la línea asociada; las garantías relativas al fijo se aplican al número geográfico. Las Condiciones Particulares concretan la tarifa efectivamente contratada.