

# Política de uso razonable, seguridad y control de consumo — naturFIJO+

Versión 1.0 — 29 de septiembre de 2026

## 1. Objeto

Esta política forma parte del contrato de naturFIJO+ cuando las Condiciones Particulares identifiquen esta versión. Se entrega antes de la firma. Regula el uso de la línea móvil y del número fijo de recepción, las medidas de seguridad y el control de consumos no incluidos. Un indicador técnico aislado no acredita fraude ni autoriza por sí solo un corte o resolución.

## 2. Uso permitido

naturFIJO+ admite el uso ordinario propio del Cliente, particular o profesional. Puede utilizarse la SIM en un teléfono móvil, en un teléfono de sobremesa con SIM o en una caja de voz de una sola SIM para el uso propio, incluida la conexión a teleasistencia. El Cliente debe comprobar con el proveedor de teleasistencia la compatibilidad de su equipo y que la identificación por número móvil es suficiente.

No se admite reventa, cursar o encaminar tráfico por cuenta de terceros, SIM-box, pasarelas de varias SIM, centralitas, marcación automática masiva, generación artificial de llamadas, reencaminamiento o terminación de tráfico por cuenta de terceros, campañas no solicitadas, acuerdos de remuneración por llamadas recibidas, uso ilícito o destinado a obtener una ventaja económica indebida. La recepción frecuente de llamadas legítimas, por sí sola, no se considera uso prohibido. Recibir en el número fijo llamadas de clientes, proveedores o familiares es uso propio. Los patrones inusuales se someten a revisión humana.

## 3. Voz móvil saliente nacional

### 3.1. Revisión preventiva

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 responde a avería, configuración incorrecta, uso no autorizado o fraude. La línea seguirá operativa salvo indicios objetivos de fraude o riesgo inmediato.

### 3.2. Límites y precio posterior

Las llamadas nacionales salientes están incluidas hasta 6.000 minutos y 150 destinos nacionales distintos por línea y mes natural. Al detectar que se ha superado cualquiera de los dos límites, Naturmovil enviará al Cliente, por SMS y por correo electrónico, un aviso con el recuento y el precio. Solo se cobran las llamadas iniciadas después del envío de ese aviso, a 0,05 €/minuto más 0,20 € de establecimiento por llamada, IVA incluido; rebasar ambos límites no duplica el precio. El gasto cuenta en el Límite de Consumo Mensual. El control de 3.000 minutos es preventivo, no un umbral de cobro.

Cada número nacional distinto al que se llame durante el mes cuenta una sola vez; el primer destino que excede el máximo es el 151. Los contadores se reinician con el mes natural. El Cliente puede pedir un bloqueo preventivo o un límite superior, previa información de su alcance técnico.

### 3.3. Patrones irregulares

Una duración media de seis minutos o más durante quince días u otros patrones atípicos pueden motivar revisión individual. No generan automáticamente fraude, precio adicional o resolución. Esta revisión solo se aplica a las llamadas salientes de la línea móvil, no a las recibidas en el número fijo.

## 4. Número fijo geográfico: llamadas recibidas

El número fijo solo recibe llamadas y las entrega en la línea móvil asociada. Las llamadas recibidas en él no tienen un umbral contractual de minutos, no generan un precio por exceso y no cuentan para los límites de 3.000 o 6.000 minutos ni de 150 destinos de la voz móvil saliente.

Naturmovil podrá revisar humanamente indicios objetivos de tráfico artificial, fraude, reventa o uso por cuenta de terceros, considerando en conjunto la frecuencia, ráfagas, destinos u orígenes concentrados, desvíos anómalos y fallos de equipos. Antes de interpretar un campo del CDR se verificará su significado técnico. Se contactará con el Cliente, se valorarán sus explicaciones y se documentará la decisión. Una llamada recibida no deseada o una circunstancia ajena al uso del Cliente no constituye por sí sola incumplimiento. No hay cargo, bloqueo o resolución automática por el volumen de recepción.

## 5. Datos móviles

Naturmovil enviará o procurará un aviso alrededor del 80 % de los 50 GB. Al consumir el bono, se sigue navegando a 32 Kbps sin coste adicional por ese hecho. El uso a velocidad reducida de un volumen adicional equivalente al 50 % del bono motiva revisión y contacto, no corte automático. La red puede renovar cada hora una sesión de datos continua, con breve interrupción y reconexión.

## 6. Ámbito territorial

naturFIJO+ no dispone de itinerancia. La SIM y la recepción del número fijo asociado funcionan exclusivamente en España. Para usar un móvil en el extranjero se requiere otra tarifa compatible, con su información y precios propios.

## 7. Límite de Consumo Mensual

Salvo petición del Cliente y confirmación de otro importe, cada línea tiene un Límite de Consumo Mensual de 3 € por mes natural para los consumos no incluidos: llamadas y SMS facturables, llamadas internacionales, numeración especial o premium habilitada y otros servicios fuera de tarifa. Las llamadas entrantes al fijo, que no tienen precio por exceso, no consumen ese límite.

Al alcanzarlo, el sistema bloquea conjuntamente llamadas y SMS salientes y datos, manteniendo llamadas entrantes nacionales, llamadas de emergencia y recepción de las llamadas dirigidas al número fijo. El bloqueo no es baja ni suspensión por impago. Este control no altera las garantías de la suspensión por impago de la cláusula 9 de las “CGC naturFIJO+ — versión 1.0”. Naturmovil contactará con el Cliente para revisar el gasto; el Cliente puede mantenerlo o solicitar un límite superior sujeto a confirmación.

## 8. Tarificación adicional, fraude y medidas urgentes

Las llamadas a 118XX y demás numeración de tarificación adicional o especial están bloqueadas por defecto. Para habilitarlas, Naturmovil podrá exigir garantía dineraria o pignoración reembolsable elegida por el Cliente; el límite autorizado no superará la garantía. La devolución de la garantía se efectuará cuando se desactive el servicio y se hayan liquidado todos los consumos pendientes imputables a esa numeración.

Ante indicios objetivos y documentables de fraude, suplantación, tráfico artificial, uso ilícito, riesgo económico extraordinario o afectación a la red, Naturmovil puede aplicar provisionalmente la medida técnica imprescindible, incluido el bloqueo del apartado 7. Informará sin demora de la causa y del modo de restablecimiento, y revisará la medida al recibir explicaciones o desaparecer el riesgo. Se preservarán las llamadas entrantes al fijo y las emergencias en la medida legalmente exigible.

## 9. Incumplimiento persistente

Fuera de las urgencias del apartado 8, Naturmovil notificará los hechos y concederá quince días naturales para alegar, corregir o contratar una modalidad adecuada. Si persiste el uso prohibido, enviará un segundo aviso motivado con al menos otros quince días naturales antes de una posible resolución del servicio afectado. Se valorarán las alegaciones y no habrá cambios automáticos de tarifa ni cargos no informados. Se respetará el derecho a portar los números.

---

## **10. Avisos, reclamaciones y relación documental**

Los avisos se facilitan por SMS, correo electrónico, área de cliente u otro soporte duradero designado. El Cliente puede reclamar gratuitamente por los canales de las “CGC naturFIJO+ — versión 1.0”. Esta política se aplica con las Condiciones Particulares, el “Resumen contractual — naturFIJO+ — versión 1.0” y las “Condiciones de itinerancia — naturFIJO+ — versión 1.0”; no reduce derechos imperativos ni permite imponer documentos no entregados.