

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

Versión 1.8 — 22 de septiembre de 2026

1. Objeto y carácter contractual

Esta política regula el uso del servicio naturFIJO, que combina una numeración geográfica fija con una línea móvil de soporte, así como los controles destinados a prevenir fraude o consumos anómalos. 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 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, de carácter particular, dentro de los servicios incluidos. Queda excluido el uso de naturFIJO en el marco de una actividad empresarial o profesional, propia o de un tercero, y en particular su uso como destino de desvío, redirección o terminación de llamadas originadas en numeración de tarificación adicional o de servicios de valor añadido, así como cualquier acuerdo por el que un tercero remunere al Cliente por las llamadas recibidas en la línea. Tampoco 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 se contrata por una persona física 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.

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. Exclusivamente en llamadas móviles salientes, una duración media igual o superior a seis minutos durante quince días podrá motivar comprobación. Este indicador no se traslada a las llamadas recibidas en el número fijo.

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. 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 al precio por minuto y de establecimiento de llamada, IVA incluido, que figure en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual. No se recalcula 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. Estos límites se refieren exclusivamente a llamadas salientes de la línea móvil de soporte, nunca a las llamadas recibidas en el número fijo. 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.

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 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; no determina por sí solo un corte automático. La red puede renovar la sesión de datos cada hora de conexión continuada. Este reinicio técnico puede producir una interrupción breve y posterior reconexión.

6. Ámbito territorial e itinerancia

naturFIJO no dispone de itinerancia; es un servicio de uso exclusivo en territorio nacional: la línea móvil y la recepción de llamadas del número fijo asociado funcionan exclusivamente en 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.

Los límites de uso se recogen en esta política y en las Condiciones Particulares. Los precios e importes aplicables figuran en las Condiciones Particulares y en el resumen contractual.