

ARCHIVOS SOFIA NO DISPONIBLES EN MI MOVISTAR MÓVIL

Para poder visualizar los archivos de facturación de SOFIA en Mi Movistar Móvil hay que tener en cuenta lo siguiente:

1) Alta en SOFIA Gestión

Debe estar dado de alta en SOFIA Gestión. Puede comprobarlo fácilmente accediendo a Mi Movistar Móvil con su usuario/contraseña y dirigiéndose a "Gestiones de facturación > SOFIA Gestión".

Si visualiza la pantalla siguiente es porque no se encuentra dado de alta. Simplemente pulse sobre "Alta en SOFIA Gestión" y automáticamente se dará de alta.

The screenshot shows the 'Gestiones de facturación Móvil' interface. On the left, there is a sidebar with 'Mis gestiones' and 'Gestiones de facturación' highlighted. The main content area has a navigation bar with 'eFactura', 'Aviso de disponibilidad', and 'SOFIA Gestión' (highlighted). Below this, a message states 'No es usuario de SOFIA Gestión' and lists features. A blue button labeled 'Alta en SOFIA Gestión' is highlighted in the bottom right corner.

Si ya se encuentra dado de alta visualizará la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Ya es usuario de SOFIA Gestión' page. The title is highlighted. Below it, there is a description and a link for 'Descarga de software y manuales de SOFIA Gestión'. Two main sections are visible: 'Archivos de facturación' and 'Configuración de avisos'. The 'Configuración de avisos' section includes an email input field with 'alguien@email.com', an 'Añadir' button, and an 'Eliminar' link.

Si tiene algún problema durante el proceso de alta, utilice nuestra **Ayuda Online** (esquina superior derecha) disponible en su área privada de Mi Movistar Móvil.

Ya es usuario de SOFIA Gestión

Desde aquí podrá descargar los archivos de facturación de los últimos seis meses y configurar sus avisos de disponibilidad.

[Descarga de software y manuales de SOFIA Gestión](#)

Archivos de facturación

Configuración de avisos

[Añadir](#)[Eliminar](#)

2) Visualización última factura

Si el problema reside en que no visualiza en la web el archivo correspondiente a la última factura, debe tener en cuenta que el archivo puede tardar unos 8-10 días en aparecer en la web una vez cerrado el periodo de facturación (para facturación regular, 18/mes a 17/mes siguiente, suele estar disponible a partir del día 26 o 28 del mes de cierre).

3) Acceso a archivos antiguos

En Mi Movistar Móvil se muestran los archivos correspondientes a los últimos 6 meses, sin carácter retroactivo. Veamos un ejemplo:

- El alta en SOFIA Gestión se efectúa el día 3 de marzo.
- El periodo de facturación correspondiente al alta finaliza el 17 de marzo (facturación regular, de 18 de Febrero a 17 de marzo).
- El archivo estaría disponible en la web el día 26-28 de marzo.
- A partir de este momento los archivos de facturación se irán añadiendo mes a mes a la página de descarga, hasta visualizar un máximo de 6 meses (los últimos 6).

- 4) Si no se encuentra en ninguno de los casos expuestos anteriormente, utilice nuestra **Ayuda Online** (esquina superior derecha) disponible en su área privada de Mi Movistar Móvil.