

# **manual de usuario servicio “control de saldo”**

## índice

<b>manual de usuario servicio “control de saldo”</b>	<b>1</b>
<b>1 ¿qué es control de saldo?</b>	<b>3</b>
<b>2 ¿cómo funciona el control de saldo?</b>	<b>3</b>
<b>3 ¿qué ocurre al alcanzar el límite de saldo?</b>	<b>4</b>
<b>4 ¿qué conceptos de consumo se incluyen en control de saldo?</b>	<b>4</b>
<b>5 ¿qué conceptos de consumo no se incluyen en control de saldo?</b>	<b>4</b>
<b>6 ¿cómo activo el control de saldo?</b>	<b>5</b>
<b>7 ¿cómo establezco un límite de consumo en mi línea? 6</b>	
<b>8 ¿cómo desactivo el control de saldo?</b>	<b>8</b>
<b>9 ¿cómo establezco una alarma en mi línea?</b>	<b>8</b>
<b>10 ¿cómo desactivo una alarma?</b>	<b>10</b>
<b>11 ¿cómo consulto el saldo que llevo consumido?</b>	<b>10</b>
<b>12 ¿cómo reactivo mi línea si se ha restringido al alcanzar el límite de saldo?</b>	<b>11</b>
<b>13 ¿quién puede gestionar control de saldo?</b>	<b>11</b>
<b>13.1 ¿cómo se autoriza a una persona para gestionar una línea móvil vía web?</b>	<b>12</b>
<b>14 interfaz web</b>	<b>16</b>
<b>15 precios de control de saldo</b>	<b>18</b>

Bienvenido al manual de usuario del servicio control de saldo. En este manual pretendemos recoger las principales funcionalidades y modalidades de gestión de este servicio.

## 1 ¿qué es control de saldo?

El control de saldo es una funcionalidad asociada al servicio de telefonía móvil de **R**, **móvilR**.

Con esta funcionalidad podrás establecer un límite de gasto en tu línea móvil, o bien establecer una alarma o consultar el saldo que llevas consumido.

## 2 ¿cómo funciona el control de saldo?

La funcionalidad de control de saldo, cuenta los consumos que vayas realizando en tu línea durante tu ciclo de factura (en particulares de 20 de un mes a 19 del siguiente y en empresas de 1 a 30/31 del mismo mes) y si alcanza el límite que hayas establecido, te corta la funcionalidad que hayas decidido.

En control de saldo puedes establecer 3 tipos de límites

- límite global: Estableces un único límite que engloba todos los consumos de tu línea móvil, es decir llamadas, mensajes cortos y multimedia y datos. Al alcanzar el límite establecido, se te cortarán todos los servicios de voz, mensajes y datos
- límite de voz y mensajes: Estableces un límite que engloba los consumos de voz y mensajes cortos y multimedia. Al alcanzar el límite establecido, se te cortarán todos los servicios de voz y mensajes pero no datos (podrás seguir navegando con tu móvil)
- límite de datos: Estableces un límite que engloba los consumos de datos que hagas. Al alcanzar el límite establecido, se te cortarán los servicios de datos (navegación a través de tu tarjeta SIM y mensajes multimedia) pero podrás seguir usando tu teléfono para hablar o enviar mensajes cortos

Además de los límites indicados, puedes establecer una alarma para que antes de que se te corte el servicio, te avise que estás llegando al límite establecido. La alarma estará asociado al tipo de límite que hayas establecido, global, voz y mensajes o datos.

### **3 ¿qué ocurre al alcanzar el límite de saldo?**

Como te hemos indicado, al establecer un límite y alcanzarlo, se te restringen los servicios que hayas indicado (voz, mensajes y/o datos) en la línea de teléfono sobre la que hayas establecido el control.

Ahora bien, control de saldo, automáticamente, reactivará la línea al iniciar un nuevo ciclo de facturación (20 de cada mes en particulares o 1 de cada mes en empresas) para que puedas seguir usándola, pero también, si necesitas reactivarla antes, es posible que lo hagas manualmente.

También, si no deseas que se restrinja la línea, puedes establecer únicamente una alarma sobre ella que te avisará al alcanzar el consumo deseado pero no te cortará el servicio.

### **4 ¿qué conceptos de consumo se incluyen en control de saldo?**

Como te hemos indicado en el apartado anterior, tú eliges que conceptos quieren que se incluyan, todos, voz y mensajes o sólo datos, pero una vez elegidos, los consumos que se incluyen en cada caso son los siguientes:

- voz: se incluyen los establecimientos y todos los minutos de las llamadas nacionales, internacionales, de tarificación adicional o en roaming (enviadas o recibidas).
- mensajes: se incluyen todos los mensajes cortos o multimedia enviados a destinos nacionales, internacionales, premium y los enviados y recibidos en roaming con coste.
- datos: se incluyen todas las conexiones realizadas en territorio nacional o en roaming.

### **5 ¿qué conceptos de consumo no se incluyen en control de saldo?**

Control de saldo no tiene en cuenta algunos conceptos de tu factura. Estos son los siguientes:

- IVA: el límite de saldo que establezcas será sin IVA, así que en tu factura, aparecerá reflejada esa cantidad más el IVA.
- llamadas de larga duración. El servicio no corta una llamada de voz activa, es decir, si estás haciendo una llamada, te dejamos finalizarla, así que si al

finalizarla has superado el límite, te cortaremos el servicio, pero el consumo de esta última llamada aparecerá en tu factura.

- **datos:** si no tienes un plan de internet móvil contratado, tus consumos de datos se tarifican una vez al día, por lo que, aunque hayas superado el límite, si al final del día hay alguna sesión de datos que hayas realizado antes de que se activase control de saldo, ese consumo quedará reflejado en tu factura.
- **cuotas:** las cuotas que pagues por algún módulo o planes que tengas contratados, por ejemplo, las cuotas de los planes de datos, cuotas de favoritos, etc.
- **recepción de SMS Premium:** si estás suscrito a algún servicio de recepción de mensajes con coste (alertas, descargas, etc), seguirás recibiendo y por tanto, este importe se incluirá en tu factura mensual.
- **los consumos anteriores a la activación del servicio:** si antes de activar el control parental ya has realizado alguna llamada, enviado mensajes, etc, esos consumos no se tendrán en cuenta para calcular el límite que hayas fijado.

Además, es importante que sepas que el servicio tiene el margen de una 1 hora para calcular tu consumo (excepto en los consumos en roaming o consumos de datos si no tienes un plan de internet móvil contratado, donde el margen es de 1 día) y por tanto ver si has superado el límite establecido. Si justo en ese intervalo superas el límite, tu consumo final puede ser algo mayor del límite establecido.

## 6 ¿cómo activo el control de saldo?

Para disponer de la funcionalidad de control de saldo es necesario que la actives.

La gestión del servicio se realiza a través de la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

## configurar móvilR

configura desde aquí los servicios de todos tus móviles R

estás en: [servicios de cliente](#) > [configurar](#) > configurar móvilR



Una vez dentro, selecciona tu línea y después “control de saldo”, estableciendo el límite de gasto que quieras en tu móvil:

### control de gasto

tienes dos formas diferentes de decidir cuánto gastar en tu línea móvil:

#### control de saldo

establece lo que quieres gastar al mes y elige si quieres controlar el gasto en llamadas y mensajes, sólo en consumo de datos o bien sobre todo.

[activar control de saldo](#)

#### control parental

controla cuánto gastar y, una vez alcanzado el límite, llama hasta a 5 números seleccionados. De esa forma, mantienes a raya tu factura, pero tienes la tranquilidad de poder llamar ante cualquier emergencia. Coste 1,81 €/mes (IVA incl.)

[contratar control parental](#)

## 7 ¿cómo establezco un límite de consumo en mi línea?

La gestión del servicio se hace a través de la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

Dentro de la pantalla de gestión, lo primero que tienes que hacer es elegir si quieres establecer un límite global o por servicio (voz y mensajes y/o datos)

# control de saldo

bienvenido al servicio de control de saldo de **móvilR**

## límites

- límite global (para la suma de todos los consumos de la línea)  
(no disponible por tener tarifa plana de datos)
- límite distinto para cada servicio (voz y mensajes o datos)
  - límite para llamadas y mensajes\* € 90
  - avisar al llegar a € 80
- límite para datos\*\* € 40
  - avisar al llegar a €

Una vez elegido, marca el cuadro de selección y establece en el cuadro correspondiente el límite de saldo que quieres poner. Recuerda que si lo que quieres es modificar un límite ya establecido, el valor del nuevo límite debe ser mayor que el saldo que lleves consumido hasta el momento

límite distinto para cada servicio (voz y mensajes o datos)

límite para llamadas y mensajes\* € 20

avisar al llegar a € 10

Para que se establezca el límite fijado pulsa el botón “grabar”, debajo de todo.



## 8 ¿cómo desactivo el control de saldo?

La gestión del servicio se hace a través de la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

Ya dentro de la pantalla de gestión, pulsa el botón desactivar control de saldo de la parte inferior y la funcionalidad de control de saldo estará desactivada.



## 9 ¿cómo establezco una alarma en mi línea?

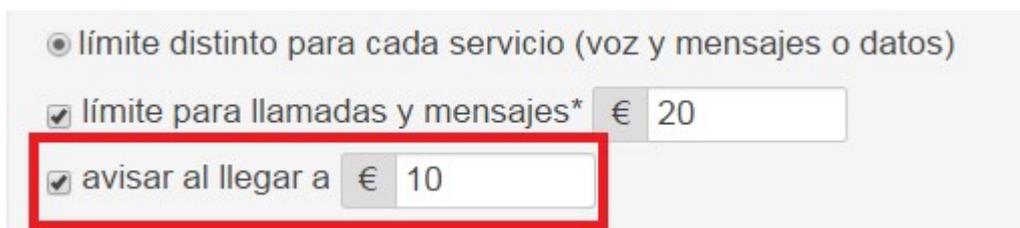
La funcionalidad de alarma consiste en establecer un valor para que el servicio de control de saldo te avise, bien al número de teléfono o bien a la dirección de correo que indiques, al alcanzarlo. No te restringirá la línea, sólo es un recordatorio de que has alcanzado el consumo que has fijado.

Existen 2 formas de gestión de las alarmas:

- establecer un límite de saldo y luego una alarma. Al usar esta opción, el servicio primero te enviará la alarma al alcanzar el valor establecido y luego te cortará la línea si alcanzas el límite.
- establecer sólo un valor para la alarma: Al usar esta opción, el servicio te enviará la alarma al alcanzar el valor establecido y ya nunca más volverá a avisarte hasta el siguiente ciclo de facturación. Nunca te cortará la línea porque no has establecido un límite de saldo.

Para establecerla entra en la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

Ya dentro de la pantalla de gestión, marca el check de “avisar al llegar a” y el valor de la alarma en la parte derecha. Recuerda que si lo que quieres es modificar un valor ya establecido, el valor de la nueva alarma debe ser mayor que el saldo que lleves consumido hasta el momento



límite distinto para cada servicio (voz y mensajes o datos)

límite para llamadas y mensajes\* € 20

avisar al llegar a € 10

Una vez fijada la alarma, recuerda indicar el número de teléfono que recibirá la alarma (por defecto, el número sobre el que se establece el control de saldo recibe el aviso y puedes indicar otro número **R** de la misma cuenta para que también reciba el aviso vía mensaje corto) y/o las direcciones de correo que quieras.



**donde enviar las alarmas y avisos**

por SMS al **móvilR** \*\*\* 698000000

por correo electrónico R-al-habla@mundo-R.net

puedes añadir más de una dirección separandolas con punto y coma (;)

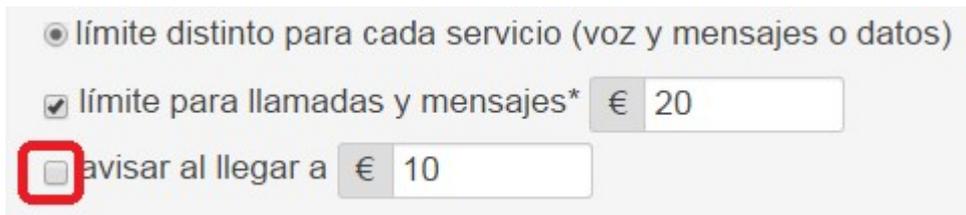
Para que se establezca la alarma fijada, pulsa el botón grabar en la parte inferior.



## 10 ¿cómo desactivo una alarma?

La gestión del servicio se hace a través de la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

Ya dentro de la pantalla de gestión, para desactivar la alarma, desmarca el check al lado de la alarma y pulsa el botón grabar para que se efectúen los cambios y ya no recibirás ningún aviso al alcanzar el valor



● límite distinto para cada servicio (voz y mensajes o datos)

límite para llamadas y mensajes\* € 20

avisar al llegar a € 10

## 11 ¿cómo consulto el saldo que llevo consumido?

Para consultar el saldo que llevas consumido entra en la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

Ya dentro de la pantalla de gestión, en la parte inferior de la pantalla, verás la información de tu consumo en la sección de “consumo acumulado”

consumo acumulado	
llamadas y mensajes	0,00 €
datos	0,00 €
total	0,00 €

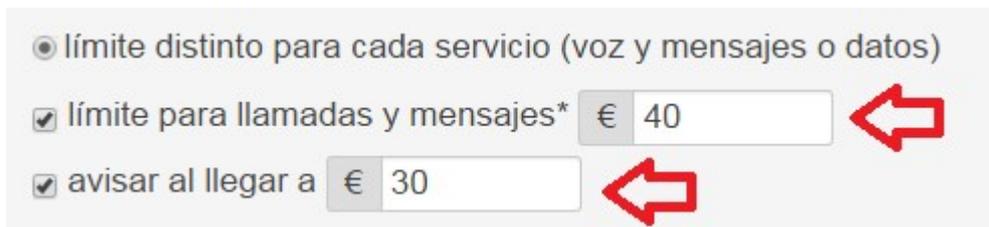
## 12 ¿cómo reactivo mi línea si se ha restringido al alcanzar el límite de saldo?

Para reactivar una línea, una vez que se ha restringido por alcanzar el límite establecido, tienes 3 posibilidades

- esperar al final del ciclo de facturación (20 de cada mes si eres particular o 1 de cada mes si eres empresa) y automáticamente se te reactivarán tus servicios de telefonía móvil.
- llama al 1449 si eres particular o al 1446 si eres empresa y pide que te reactiven el servicio de telefonía móvil que ha sido restringido porque has superado el límite de saldo.
- entra en la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com>. En servicios contratados, ve a “configurar” > “configurar móvilR” > “control de saldo”.

Dentro de la pantalla de gestión, modifica el límite de saldo, y el valor de alarma si lo tienes establecido, a un valor por encima del saldo consumido y se te reactivará el servicio. Para conocer como hacerlo, consulta los puntos “¿cómo establezco un límite de consumo en mi línea?” y “¿cómo establezco una alarma en mi línea?”

Recuerda que estos nuevos valores de límite de saldo y de alarma serán los que tengas el siguiente mes como límite de saldo y valor de alarma, así que, si quieres reestablecer los originales, acuérdate de cambiarlos de nuevo.



límite distinto para cada servicio (voz y mensajes o datos)

límite para llamadas y mensajes\* € 40

avisar al llegar a € 30

## 13 ¿quién puede gestionar control de saldo?

La funcionalidad de control de saldo se gestiona desde la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com> y la puede gestionar el titular de la línea y todas las personas que él autorice.

## 13.1 ¿cómo se autoriza a una persona para gestionar una línea móvil vía web?

El primer paso, antes de crear un usuario delegado, debe ser que el titular nos dé sus propios datos. La primera vez que entre en la web de clientes, <https://clientes.mundo-R.com>, tiene la posibilidad de rellenar estos datos. Este paso es muy importante porque en este punto nos puede facilitar su número de móvil y de esa forma podrá gestionar todas las líneas de su contrato desde el teléfono, sin necesidad de acceder a la web en otras ocasiones. Si no lo hace en ese momento, tiene varias opciones para introducir sus datos personales:

- accede a través desde el botón “configurar” > “mis datos” > “usuario y contraseña”:

### **mis datos**

datos de contacto, usuarios autorizados, servicios contratados,...

estás en: [servicios de cliente](#) > [configurar](#) > [mis datos](#)



Una vez dentro, podrás modificar los datos:

[portada](#) [mis servicios](#) [usuarios](#) [facturas](#) [trámites](#) [soporte](#) [habla con R](#)

[mi usuario](#)  
• [gestión de usuarios delegados](#)  
• [datos estadísticos del hogar](#)

## mi usuario

eres el titular del contrato con R, FRANCISCO JAVIER LEVOSO MOSQUERA, con NIF/CIF 34951680Y

### datos básicos

CIF/NIF:

[cambiar contraseña](#)

### información de contacto

todos los datos que nos des servirán para mejorar las comunicaciones con R; consulta si quieres nuestra política de privacidad para saber cómo nos comprometemos a cuidar esta información

nombre completo:

necesitamos la dirección de correo para enviar allí confirmaciones, avisos de acciones que realices (compras, modificaciones, etc.) y otras notificaciones

dirección de correo:

necesitamos el número de móvil para enviar por SMS avisos, notificaciones, recuperar la contraseña y confirmar ciertas acciones

teléfono móvil:

**ayúdanos a mejorar**  
envía todas tus sugerencias [con este formulario](#)

- accede pinchando en tu nombre, la parte superior derecha:

[portada](#) [mis servicios](#) [usuarios](#) [facturas](#) [trámites](#) [soporte](#) [habla con R](#)

[mi usuario](#)  
• [gestión de usuarios delegados](#)  
• [datos estadísticos del hogar](#)

## mi usuario

eres el titular del contrato con R, FRANCISCO JAVIER LEVOSO MOSQUERA, con NIF/CIF 34951680Y

### datos básicos

CIF/NIF:

[cambiar contraseña](#)

### información de contacto

todos los datos que nos des servirán para mejorar las comunicaciones con R; consulta si quieres nuestra política de privacidad para saber cómo nos comprometemos a cuidar esta información

nombre completo:

necesitamos la dirección de correo para enviar allí confirmaciones, avisos de acciones que realices (compras, modificaciones, etc.) y otras notificaciones

dirección de correo:

necesitamos el número de móvil para enviar por SMS avisos, notificaciones, recuperar la contraseña y confirmar ciertas acciones

teléfono móvil:

**ayúdanos a mejorar**  
envía todas tus sugerencias [con este formulario](#)

De esa forma, para que el titular de la línea autorice a otra persona a gestionar la línea móvil y, por tanto, el control de saldo, debe ir a la web de clientes <https://clientes.mundo-R.com> y darle permisos.

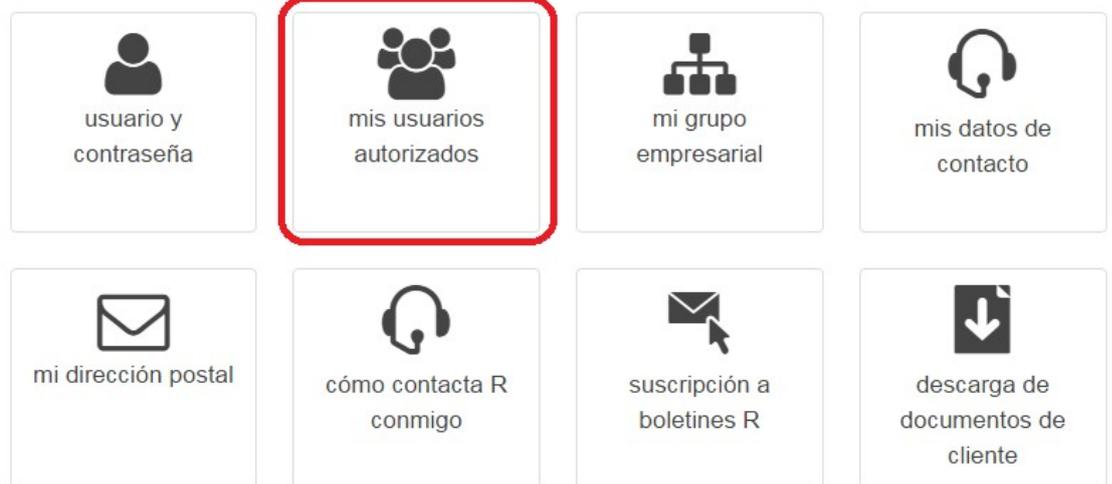
Ahora ya puede crear un usuario autorizado. Para ello debe seguir los siguientes pasos:

- 1- Entra a través desde el botón “configurar” > “mis datos” > “mis usuarios autorizados”:

## mis datos

datos de contacto, usuarios autorizados, servicios contratados,...

estás en: [servicios de cliente](#) > [configurar](#) > mis datos



- 2- Crea o modifica un usuario ya existente, dando su nombre de usuario y contraseña y añadiendo permisos o servicios para que ese usuario pueda gestionarlos.

usuario	nombre completo	serv. asociados	contacto
fjlm		línea móvil (698123123), línea móvil (698999888)	<a href="#">modificar</a> <a href="#">eliminar</a>

[nuevo usuario delegado](#)

- 3- los permisos que deben asignarse para gestionar una línea móvil son:
  - a. gestionar sólo las líneas móvil que se le asocian

- b. gestionar todas las líneas móviles
- c. darle todos los permisos como el titular

## permisos

- este usuario tiene todos los permisos (como el titular)
- este usuario tiene permisos limitados
  - contratar o dar de baja servicios
  - facturas - ver consumo
  - facturas - ver facturas
  - mis servicios - gestionar servicios contratados
  - mis servicios - ver servicios en provisión
  - puede modificar la configuración del servicio (excepto funciones de control de gasto o servicios que lo generan) y sólo de los servicios que le asigne el titular
  - puede modificar las funciones de control de gasto o usar servicios que generan consumo, sólo de los servicios que le asigne el titular
  - soporte - acceder a archivos para mí
  - soporte - ver y crear avisos de avería
  - soporte - ver y crear reclamaciones
  - trámites - realizar trámites administrativos
  - usuarios - gestionar usuarios
  - usuarios - modificar información estadística

**marcar todo quitar todo**

4- Ahora debes asignarle los servicios que quieres que gestione, es decir las líneas móviles que quieres pueda gestionar. Para ello sigue estos pasos:

- a. selecciona la opción “añadir servicio” en servicios asociados

### servicios asociados

puedes asociar este usuario delegado uno o más servicios contratados para que los pueda gestionar directamente desde la portada de la web

**añadir servicio**

- b. elige el móvil o los móviles que quieres pueda gestionar el usuario delegado pinchando el enlace seleccionar y pulse aceptar para que se refleje la acción

3 producto(s) encontrado(s)

+ [móbil R](#)

- [móbil R](#)

+  **Línea (66666666)**  [seleccionar](#)

+  [nube R](#)  [seleccionar](#)

+  **internet móvil 500MB**  
(internet móvil 500MB)

+ [combo](#)

[aceptar](#)

[cerrar](#)

- c. ya tienes asignada la línea o líneas móviles que quieres gestione ese usuario y ya sólo tienes que terminar de crear el usuario delegado, aceptando las condiciones de uso y grabando

## condiciones de uso de datos personales

he leído y acepto las [condiciones de uso](#) de esta información

[grabar](#)

[cancelar cambios](#)

Recuerda que es muy importante que ese usuario delegado, la primera vez que entre o posteriormente accediendo a sus datos de usuario como te hemos indicado anteriormente (usuarios → mi usuario), escriba sus datos personales y su número de móvil para que desde la línea móvil pueda realizar las gestiones que considere necesarias

## 14 interfaz web

Como te hemos indicado en el documento, todas las funcionalidades de control de saldo puedes hacerla a través de la web de clientes. Recuerda que para acceder debes ir a servicios contratados, elegir tu línea móvil y en “configurar” > “ver servicio contratados”.

## buscar un servicio concreto por...

identificador (teléfono, email, DNS, descripción...)  [ir al servicio...](#)

## mis productos...

**combo**  
(888888888)

**móvil R**  
( 666666666, María )

**móvil R**  
( 666666666, Mario )

Una vez ahí, seleccionas tu línea y ya puedes gestionar todas las opciones de control de saldo (límite de consumo, alarmas, destinatarios de alarmas, saldo consumido).

## acciones sobre este servicio

- [consumo desde última factura](#)
- [consultar consumo de datos y resetear tarifa plana](#)
- [gestionar roaming](#)
- [gestión de control de saldo](#)
- [enviar SMS desde internet](#)
- [configurar buzón de voz y fax](#)
- [gestión de control parental / números permitidos](#)
- [resetear PIN del contestador](#)
- [cambiar tarifa y/o consumo mínimo](#)
- [desvío de llamadas y contestador](#)
- [gestión de llamadas perdidas](#)
- [gestión de llamada en espera](#)
- [restricciones de la línea móvil](#)
- [ver PIN y PUK de la tarjeta SIM](#)
- [gestionar nubeR](#)

## **15 precios de control de saldo**

Activar la funcionalidad de control de saldo no tiene coste, pero sí lo tienen algunas de las opciones del servicio, como la recepción de alarmas, consulta de saldo, etc.

Tienes los costes del servicio en <http://tarifas..mundo-R.com>