

CÓMO REVISAR LA FACTURA DE UN PAQUETE FIJO-MÓVIL



DESDE EL 1 DE JULIO DE 2026

Si tiene un paquete que combina servicios fijos y móviles y le llega todo en una sola factura, la información debe ser más clara para que entienda mejor qué está pagando.

REVISE QUE SU FACTURA LE PERMITA IDENTIFICAR:

- El valor de cada servicio fijo.
- El subtotal de los servicios fijos.
- El valor de cada servicio móvil.
- El subtotal de los servicios móviles.
- El total del paquete fijo-móvil.
- Que el valor total corresponda al servicio contratado.

No basta con que aparezca solo el valor total del paquete. La factura debe ayudarle a entender qué está pagando y cómo se compone ese valor.



Servicios fijos

Internet fijo: \$19.000
TV por suscripción: \$10.000
Subtotal fijo: \$29.000

Servicios móviles

Línea móvil 1: \$30.000
Internet móvil / datos: \$35.000
Subtotal móvil: \$65.000

Total paquete fijo-móvil: \$94.000

Ejemplo ilustrativo. Los valores pueden variar según el paquete contratado.



SI LA FACTURA, NO ES CLARA

¿QUÉ PUEDE HACER?

Use esta lista para revisar la claridad de su factura:

1. REVISE LA COMPOSICIÓN DEL PAQUETE

Compare el valor de cada servicio, los subtotales y el total.

Verifique que el detalle corresponda a su plan o paquete contratado.

2. COMPARE ANTES DE DECIDIR

Revise el precio total del paquete y el valor de cada servicio. También puede consultar el comparador web del operador para revisar la información de los servicios dentro y fuera del paquete.

3. PREGUNTE SI ALGO NO COINCIDE

Si no entiende un cobro o el valor informado no corresponde a lo contratado, solicite aclaración al operador.

4. PRESENTE UNA PQR SI CONSIDERA QUE HAY UN ERROR

Use los canales de atención del operador y conserve la factura, el número de radicado y la respuesta recibida.