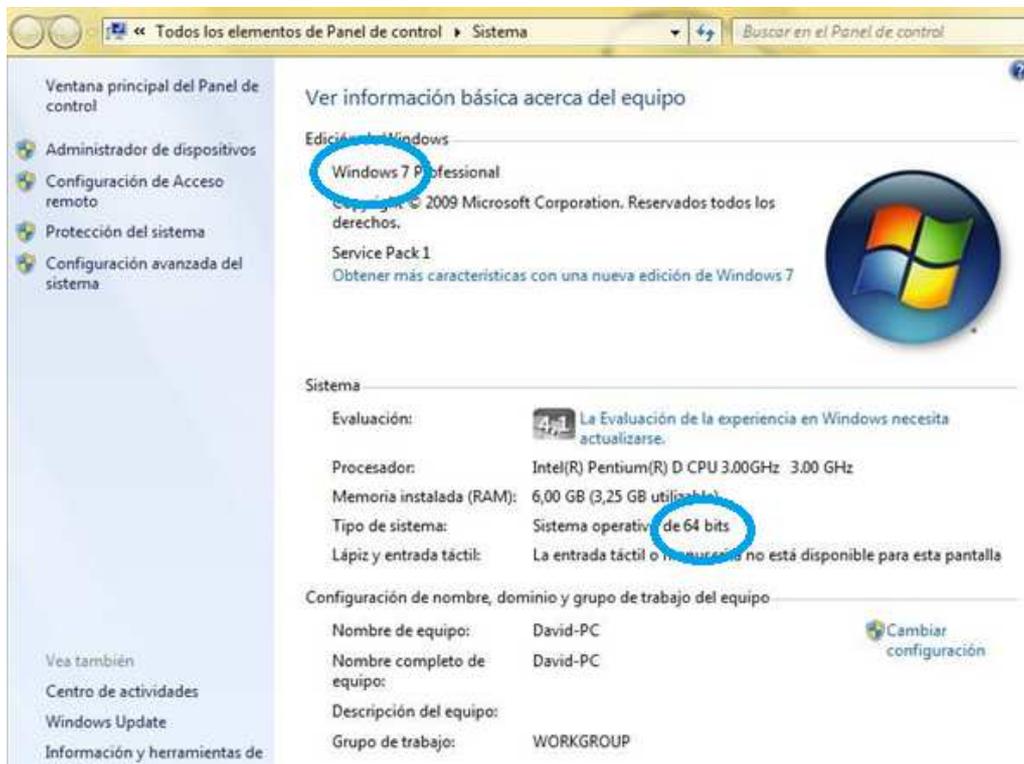


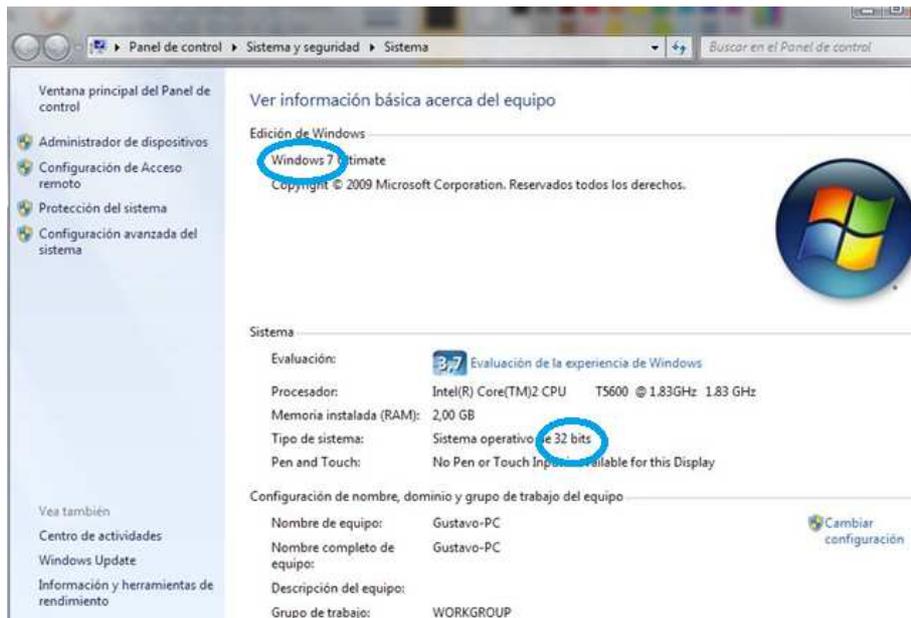
PROBLEMAS EJECUTANDO FACTEL 5

Podemos encontrar tres casuísticas principales que generen problemas en la ejecución de Factel 5.

1. Si tenemos Windows 7 64 bits debemos ejecutar el programa en modo compatibilidad.

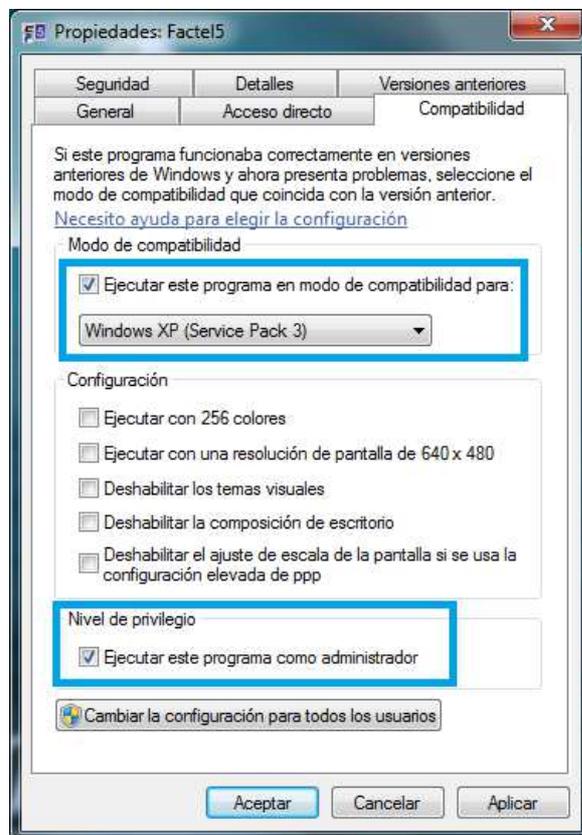
Para saber qué tipo de Sistema Operativo tenemos hacemos clic en "Inicio > Panel de Control > Sistema y Seguridad" o bien "Inicio > Panel de Control > Sistema", dependiendo de la versión de Windows 7:





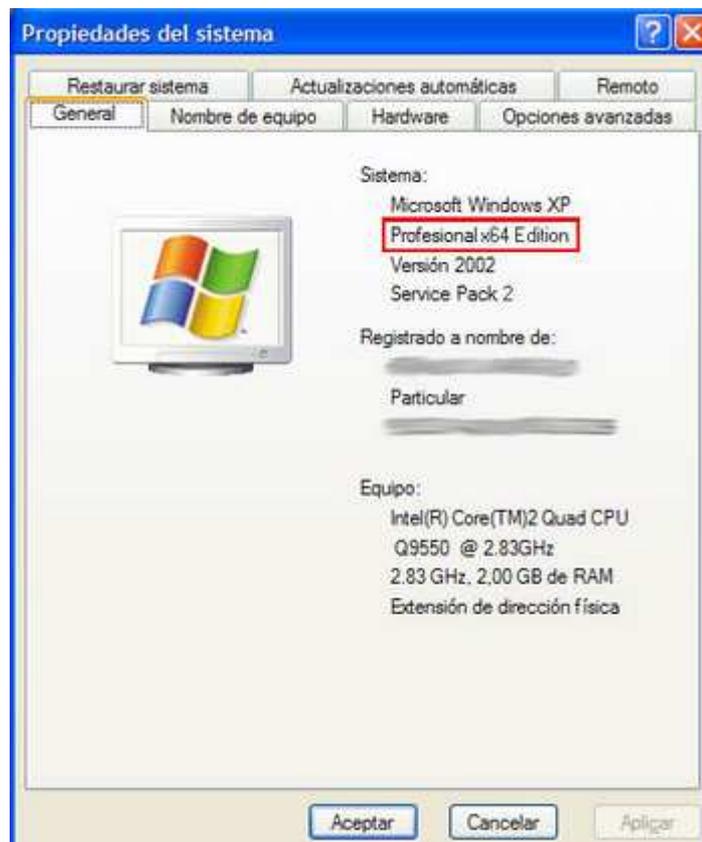
Si efectivamente comprobamos que tenemos Windows 7 de 64 bits debemos ejecutar Factel de la siguiente manera:

- botón derecho del ratón sobre el acceso directo de Factel en el Escritorio y seleccionar Propiedades.
- Una vez ahí, seleccionar la pestaña de Compatibilidad y marcar las opciones que se muestran a continuación:



Ya solo hay que aplicar cambios y aceptar. Desde este momento podremos ejecutar Factel con Windows 7 64 bits desde el acceso directo sin ningún problema.

2. Si usamos Windows 7 32 bits o Windows XP, durante la fase de instalación de Factel es recomendable que instalemos el programa en el directorio raíz, por ejemplo "C:", y no en "Archivos de Programa" que es la opción por defecto en la instalación. Antes hemos visto cómo comprobar la versión de Windows 7. Para comprobar si tenemos Windows XP podemos hacer clic con el botón derecho del ratón sobre "Mi PC", seleccionar Propiedades y consultar la pestaña "General". Si vemos que pone x64 es de 64 bits, si no pone nada es de 32 bits:



Para comprobar dónde tenemos instalado Factel hay que buscar en nuestro PC una carpeta llamada "Facturación Fija". Lo normal es que se haya instalado en "Archivos de Programa", que es la carpeta por defecto, en cuyo caso habría que desinstalar el programa e instalarlo de nuevo. Debemos asegurarnos que la instalación se ha realizado en el archivo raíz.

3. Debemos instalar el parche Dataacc.exe que se encuentra en la web (si tenemos un sistema operativo de 64 bits no es necesario). Si no estamos seguros de haberlo instalado lo hacemos de nuevo. Para acceder a la pantalla de descarga debemos logarnos en Mi Movistar Fijo y hacer clic en "Factel" desde la pantalla principal:

¿Ya ha actualizado sus datos?
No pierda ninguna notificación importante **Actualizar**

¿No sabe cómo descargar sus facturas?
¿Tiene dudas sobre alguna gestión?
Pregúntenos. **Chat de Ayuda**

Mis Gestiones

- Seguimiento de averías

Facturación de empresas ¡NUEVO!

- Facturas emitidas
- Factel**
- Informes de retribución e impagos

Si no dispone de este acceso directo a Factel en pantalla, para acceder tendremos que hacer clic en el menú lateral izquierdo "Gestiones de facturación fija". En la nueva pantalla que aparece haremos clic en "archivos e informes > factel":

soluciones ▾ ofertas ▾ atención al cliente ▾ mi movistar ▾ **M** movistar

Mis facturas y consumo

consumo ▾ | facturas ▾ | efactura | **archivos e informes ▾** | otras gestiones ▾

factel
retribuciones e impagos

¡Olvídense de la factura en papel y acceda a ella a través de Internet!

En la pantalla resultante nos descargamos el parche haciendo clic en Dataacc.exe. Una vez descargado lo instalamos:

Factel

Descarga del programa Factel 5, versión Dual marzo 2007

Se recomienda instalar la última actualización disponible y el programa **Dataacc.exe**. Se debe ejecutar Factel 5 cuando estén instalados estos 3 componentes



Descarga del programa

Una vez instalado Factel debería ejecutarse sin problemas. **Si después de verificar los tres puntos anteriores sigue fallando la ejecución del programa, podemos utilizar el Chat de Ayuda para que nos ayuden a resolver el problema. Accederemos desde la siguiente URL:**

http://www.movistar.es/netagent/formularios/forms/formulario_gestion_clientes1_4.php