

## FAQ - “Compra Filatelia online”

- ¿Es necesario estar **registrado como usuario de Correos online** para realizar solicitudes de alta o modificación de abono a Filatelia?

Si. Con la ventaja de poder operar en adelante a través de la web.

Aunque también puede abonarse a Filatelia a través del teléfono 902.197.197 o

[atcliente.filatelia@correos.com](mailto:atcliente.filatelia@correos.com). En estos casos no podrá operar en adelante a través de la web.

- ¿Cómo sé si mi **solicitud** de abono a Filatelia **se ha cursado**?  
Una vez completada la solicitud, recibirá un e-mail en el que se le indicará el código de su solicitud. Además, en caso de que no estuviese registrado al realizar su solicitud, se le indicarán un nombre de usuario y una contraseña para identificarse en Correos online. Estos datos son los que deberá utilizar para gestionar su abono desde la web. También podrá emplear este usuario para acceder al resto de servicios de Correos online.
- ¿**Cuántos abonos puede gestionar** simultáneamente cada usuario de Correos online?  
A cada usuario de Correos online se le asigna un único número de abonado a Filatelia. Por tanto, cada usuario de Correos online podrá gestionar sólo un abono.
- ¿**Cuántas solicitudes de abonado a Filatelia** puede haber pendientes simultáneamente?  
Solamente una. No podrá registrarse una nueva solicitud hasta que todas las anteriores hayan sido resueltas con su aceptación o rechazo.  
Si ya tiene un número de abonado a Filatelia, por favor no solicite uno nuevo, pues generaría duplicidad en nuestra base de datos. Utilice siempre el mismo para cualquier gestión y/o pedido de productos filatélicos.
- ¿Cómo se comprueba el **estado de resolución** de una solicitud?  
Puede consultar el estado de su solicitud a través de la opción de menú habilitada al efecto. Para tener acceso a esta funcionalidad deberá identificarse con su usuario y contraseña de Correos online.  
Adicionalmente, cuando su solicitud sea resuelta se le enviará una comunicación al respecto, a la dirección que indicó en su solicitud.
- ¿Se pueden hacer solicitudes de **modificación de abono** por otros canales además de Correos online?  
Si, pero actualmente no podría consultar ni gestionar a través de Correos online.