

## MOVISTAR ACTIVA NUEVAS MEDIDAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO A NIVEL NACIONAL POR EMERGENCIA DE COVID-19

- **Movistar toma medidas de prevención para todos los Centros de Experiencia a nivel nacional.**
- **Para la instalación o revisión técnica de servicios fijos en hogares se estableció un protocolo de acción para cuidar la salud de los clientes y personal técnico.**
- **La compañía recomienda a todos los clientes realizar sus gestiones del servicio a través de la app Mi Movistar, a través del WhatsApp oficial de Movistar 3152333333, de la línea fija nacional 018000 930 930 y de la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co)**

**Bogotá, 17 de marzo de 2020.** Con el objetivo de transitar la emergencia sanitaria por Coronavirus de manera responsable y con foco en el bien común, Movistar definió medidas tendientes a facilitar las comunicaciones y contribuir a la sociedad en los cuidados preventivos de la salud.

En este contexto, las comunicaciones y la conectividad son cruciales para acortar distancias y brindar herramientas digitales y facilidades para que toda la sociedad pueda sostener sus actividades laborales y educativas con la mayor normalidad posible, mientras duren las medidas preventivas.

### **Atención presencial en Centros de Experiencia**

Movistar está atenta a las necesidades de los clientes preservando la salud de los empleados. Es por eso que en los Centros de Experiencia distribuidos en todo el país se comenzó a aplicar el protocolo de prevención, que establece:

- 1) reducción al 50% de posiciones de atención presenciales en 50 Centros de Experiencia en distintas ciudades del país.
- 2) atención reducida de clientes (se atenderá de a una persona por representante, y hasta 3 personas en espera en la recepción)
- 3) extremando las medidas de higiene para garantizar el bienestar tanto de nuestros empleados como visitantes a las tiendas
- 4) teletrabajo para todos los empleados en estado de embarazo y condiciones de vulnerabilidad

Si un cliente está en cuarentena o tiene síntomas compatibles con el coronavirus, se recomienda no concurrir a los Centros de Experiencia para resguardar el bienestar de empleados y el resto de los clientes que pudieran llegar a asistir. La compañía invita a todos los

## NOTA DE PRENSA

### PRESS RELEASE

clientes realizar sus gestiones del servicio a través de la app Mi Movistar, a través del WhatsApp oficial de Movistar 3152333333, de la línea fija nacional 018000 930 930 y de la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

Los Centros de Experiencia Movistar y los empleados fueron dotados de elementos de limpieza e higiene para garantizar el bienestar de todos.

#### **Instalación de servicios Movistar en casa**

Movistar dispuso todos los recursos para garantizar el servicio y cuidar de la salud de sus empleados y clientes, por ello frente a la instalación o revisión técnica de servicios fijos se estableció un protocolo de acción. En caso de que haya alguna persona en el hogar en cuarentena, aislamiento preventivo o tenga síntomas compatibles con el coronavirus, al momento de solicitar el servicio deberá ser aclarado para minimizar los riesgos de propagación.

El personal de equipo técnico que debe atender a los clientes en los hogares fue dotado de elementos de limpieza e higiene para garantizar el bienestar de todos. En la mayoría de los casos se estará trabajando para dar solución a las necesidades de manera remota sin ingresar al domicilio, motivo por el cual la empresa agradece la comprensión en caso de demora.

#### **Mejor en casa: gestión digital y telefónica**

Estas noticias para los clientes se suman a las medidas adoptadas por la compañía para enfrentar el impacto de la emergencia, que incluye: envío de mensajes del Ministerio de Salud a toda nuestra base de clientes; la aplicación de CoronApp sin consumo de datos en el plan; el teletrabajo aplicado a nivel nacional a todos los colaboradores de Movistar. Es Tiempo de cuidarnos **#QuédateEnCasa**

**Fabián Hernández, Presidente CEO de Telefónica Movistar en Colombia**, explicó “que estas medidas van en línea con todas las acciones que ha tomado la organización en los últimos días para garantizar el bienestar de nuestros empleados y clientes, y asegurarnos de que todos puedan desarrollar sus labores personales y profesionales con normalidad, conscientes de la importancia de la conectividad y las comunicaciones para los colombianos”.

Estas nuevas medidas van en línea con lo anunciado por Telefónica Movistar de garantizar que sus clientes puedan continuar desarrollando sus labores sin inconvenientes mientras se supera la situación provocada por el Covid-19, ofreciendo a sus clientes de Fibra Óptica y Convergentes más capacidad de navegación en sus planes, sin costo adicional y por dos meses, inicialmente.

Los clientes de Fibra Movistar recibirán desde esta semana una actualización en la velocidad de navegación de sus planes así: los planes de 50 Megas ahora contarán con 80 Megas, los de 100 Megas pasarán a 200 Megas y los de 200 Megas tendrán 300 Megas.

Esta medida beneficiará de inmediato a 220.000 clientes localizados en 31 ciudades del país, que recibirán de manera paulatina el incremento de la velocidad en sus planes.

En lo que tiene que ver con los clientes convergentes -que cuentan con servicios de Fibra Movistar o Internet Fijo (cobre) más Movistar Pospago, registradas bajo una sola cédula-

## NOTA DE PRENSA

### PRESS RELEASE

recibirán a lo largo de esta semana 5 GB más en sus planes móviles, por dos meses sin costo adicional.

#### Acerca de Telefónica Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 6,1 billones de pesos en 2019. La actividad de la compañía, que opera bajo la marca comercial Movistar, se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión satelital, telefonía fija y una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

Telefónica está presente en 242 municipios con banda ancha fija, 946 con telefonía móvil y en 946 ofrece la tecnología 4G LTE (412 con red propia y 534 con RAN). Así mismo, ofrece telefonía fija en 748 municipios. Telefónica cerró 2019 con una base de clientes de 19,3 millones en todo el país: 16,1 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha, 528 mil de TV por suscripción y 1,5 millones de líneas fijas en servicio.