

El servicio de atención prioritaria para mayores de Movistar ha recibido ya más de 100 mil llamadas en Galicia desde abril

- **Dispone de un revolucionario sistema de reconocimiento de voz que diferencia por edad para priorizar las llamadas de los usuarios de más de 65 años**
- **En total, ha atendido a 42.274 de la provincia de A Coruña, 34.874 de Pontevedra, 12.199 de Ourense y 11.827 de Lugo**
- **A las consultas relacionadas con incidencias de voz, TV y conectividad, se han sumado en las últimas semanas las de instalación y gestión de alarmas**

Vigo, 29 de diciembre de 2020.- Más de 100.000 gallegos de más de 65 años han utilizado ya el servicio de atención de mayores puesto en marcha por Movistar el pasado mes de abril para priorizar su atención y facilitarles los trámites que se realizan a través de los teléfonos de información (1004) y averías (1002).

El servicio cuenta con un revolucionario sistema de reconocimiento de voz que ayuda a diferenciar por edad y detecta si la persona que está al otro lado del auricular es una persona mayor de 65 años, permitiendo que pueda ser atendido de forma urgente y prioritaria, independientemente del motivo de su llamada o de los servicios que tengan contratados. La llamada se dirige a un modo especial denominado “Seniors”, en el que los mayores entran en contacto con teleoperadores dispuestos a guiarles con paciencia en el proceso de información o de resolución de averías y en el que se pone a su disposición prestaciones como “Me quedo con tu gestión” o “Experto tecnológico”, donde se les ofrece ayuda para configurar el wifi, el ordenador, el Smartphone o la smart TV.

Si el motivo de la incidencia no puede ser resuelto durante la propia llamada, se abrirá un parte de avería, que será priorizada para que sea reparada en el menor tiempo posible tanto de forma remota como presencialmente. Además, el sistema se ocupa de centralizar la gestión y evitar que los mayores tengan que contar su problema más de una vez y a más de un agente.

La Compañía ha reforzado además el servicio en Navidad, destinando un mayor número de agentes y recursos dedicados, teniendo en cuenta la premisa que dio lugar a la activación de este servicio durante el confinamiento de que, para las personas mayores, especialmente las que viven solas, la comunicación es un bien esencial y prescindir de estos servicios puede empujar a los mayores a un doble aislamiento.

En este sentido y hasta el pasado mes de noviembre, Movistar atendió a través de este servicio a un total de 42.274 usuarios de la provincia de A Coruña, 34.874 de Pontevedra, 12.199 de Ourense y 11.827 de Lugo con incidencias de voz, TV y conectividad, a las que se han sumado en las últimas semanas instalación y gestión de alarmas.

NOTA DE PRENSA



En el conjunto de España, se han atendido ya 2,5 millones de llamadas, lo que representa un 11% del tráfico del 1004.

Saludos.
Gabinete de prensa.