



## NOTA DE PRENSA

# Movistar diferencia su atención al cliente con 'Movistar por ti': soluciones personalizadas en una única llamada y con un solo interlocutor

- El operador simplifica procesos mediante la reducción de trámites, la agilización en la resolución y un acompañamiento continuo al cliente.
- Desde el próximo miércoles, Movistar premia, sin coste adicional, la fidelidad del cliente con una mejora de prestaciones: fibra on/off para segunda residencia, servicio MultiSIM, más velocidad móvil y mayor protección contra el fraude.

**Madrid, 16 de junio de 2025.-** Movistar da un paso más en su compromiso con el cliente y pone en marcha 'Movistar por ti', una iniciativa que engloba novedades en la atención del operador a todos los clientes, orientadas a simplificar la resolución de cualquier necesidad del usuario. Además, el operador premia la fidelidad de sus clientes con mejoras en las prestaciones, sin coste adicional, que serán efectivas desde el próximo miércoles, 18 de junio. Todos los clientes de Movistar serán informados estos días de las novedades.

Algunas de las mejoras en el servicio de atención, que se basan en la sencillez de los trámites, la agilidad de las gestiones y un seguimiento individualizado y personalizado, son estas:

- Resolución de las consultas sobre facturación en la misma llamada o en un máximo de 24 horas si fueran necesarios trámites adicionales. En el caso de que haya que acudir al domicilio con motivo de alguna instalación, se citará al cliente en la misma llamada en la que solicite su gestión, sin necesidad de realizar otra posterior.
- Se elimina la retención del cliente en espera para dar paso a una atención que mantiene al cliente en línea con explicación continua de las gestiones que se están realizando.
- El cliente tiene siempre un único interlocutor identificado que se hace responsable de la gestión solicitada y encontrará un especialista encargado de hacer seguimiento de la consulta hasta que quede resuelta, de llamar al cliente para mantenerlo siempre informado y de realizar seguimiento hasta la total resolución.

### **Telefónica, S.A.**

Dirección de Comunicación Corporativa

Email: [prensatelefonica@telefonica.com](mailto:prensatelefonica@telefonica.com)

<https://www.telefonica.es/es/sala-comunicacion>

- Movistar prioriza las llamadas de personas mayores al número de atención gratuito 1004, que reconoce automáticamente a los clientes senior para dedicarles apoyo y asesoramiento.
- Antes de contratar cualquier servicio, Movistar envía toda la información por escrito y solicita su aprobación con firma electrónica. Si se detectaran consumos inusuales, Movistar avisaría al cliente y da la opción bloqueo antes de que llegue la factura.
- Ningún agente ofrecerá nuevos productos o servicios hasta asegurar que todas las gestiones previas han quedado completamente resueltas.
- Se canalizan las llamadas para hablar con una persona y siempre existirá la opción de hacerlo, aunque la tecnología ayude al cliente a dirigirse al equipo adecuado.

Pedro Serrahima, director de Experiencia de Cliente y Calidad de Telefónica de España, destaca: “‘Movistar por ti’ es la transformación más profunda que hemos hecho en la forma de atender al cliente en Movistar, y probablemente en todo el sector. Es un cambio cultural total: hemos rediseñado cada proceso con el único objetivo de entregar excelencia al cliente. Hemos invertido en tecnología, no para sustituir personas por robots, sino para que acompañe y simplifique de manera invisible la labor del agente. Así conseguimos acelerar los procesos y recuperar lo verdaderamente importante: la atención humana, cercana y sencilla que el cliente necesita. Además, hemos eliminado cualquier condicionamiento comercial y toda complejidad interna a nuestros agentes. Les hemos dado poder y herramientas para decidir, cuidar, resolver y responder. Todo en una única llamada y todo con naturalidad y eficacia. Esto es el resultado de años de trabajo sincero, serio y comprometido de toda la compañía”.

### Mejora en las prestaciones miMovistar

Adicionalmente, desde el próximo miércoles, ‘Movistar por ti’ abarca diferentes mejoras sin coste en las prestaciones ofrecidas a través de la oferta convergente miMovistar como la disponibilidad de fibra on/off para segunda residencia (el cliente cuenta con fibra en otra vivienda y paga solo los días que la active); servicio MultiSIM que permite al cliente emplear su número en hasta 4 dispositivos a la vez (móvil, tablet, smartwatch...), con hasta 3 tarjetas SIM adicionales; más velocidad en las líneas móviles (hasta 2 Gbps) para disfrutar de la mejor red móvil 5G del país a máxima velocidad, y más seguridad y protección contra el fraude, ya que Movistar bloquea de manera automática las llamadas fraudulentas.

Estas medidas se aplicarán en función de la tarifa convergente miMovistar que tenga contratada el cliente, siempre sin coste adicional y con la posibilidad de activarlas por el propio cliente a través de los canales Movistar (1004, app, web o tienda).

### Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

Email: [prensatelefonica@telefonica.com](mailto:prensatelefonica@telefonica.com)

<https://www.telefonica.es/es/sala-comunicacion>

En concreto y desde el próximo miércoles, miMovistar Ilimitado x2 y x4 incluirán sin coste el servicio MultiSIM; fibra on/off segunda residencia, y llamadas ilimitadas desde el fijo. Para quienes tienen contratado miMovistar Ilimitado, la línea móvil adicional de 50 GB pasará a disponer de datos ilimitados, siempre a máxima velocidad. En miMovistar Max también se aplicarán datos ilimitados a la línea móvil adicional de 100 GB, además de duplicar la velocidad de la fibra de 600 Mb a 1 Gb. Para el resto de tarifas convergentes, Movistar duplicará los GB a máxima velocidad en la línea móvil, de 30 a 60 GB. Además, en todas estas modalidades de tarifa, se duplica la velocidad móvil 5G (hasta los 2 Gpbs).

‘Movistar por ti’ y estas mejoras de prestaciones comienzan a comunicarse el próximo miércoles a los clientes a través de cartas y correos personalizados con el detalle de todas las medidas tanto en la atención al cliente como en la oferta comercial convergente.

**Telefónica, S.A.**

Dirección de Comunicación Corporativa

Email: [prensatelefonica@telefonica.com](mailto:prensatelefonica@telefonica.com)

<https://www.telefonica.es/es/sala-comunicacion>