



## Nota de prensa

22/03/2021

# Las contrataciones de productos y servicios Movistar por su canal on line crecen un 100%

- La situación generada por el Covid19 ha multiplicado las contrataciones on line, sobre todo productos orientados al ocio.
- La atención digital, especialmente por Redes Sociales, se ha incrementado en un 30,6%
- Las gestiones realizadas directamente por el usuario sin llamadas telefónicas o agentes han crecido un 23%
- Las redes reflejaron también estos cambios de uso por la pandemia

El confinamiento y las restricciones derivadas del coronavirus explican que la contratación de productos y servicios de Movistar a través del canal on line se hayan duplicado al pasar de 1,8 millones en diciembre de 2019 a 3,5 millones a cierre de 2020 (acumulado).

Los productos que más se contratan son los relacionados con el ocio como Movistar+ Lite o Disney+ además de paquetes de fútbol que incluyen La Champions y La Liga.

Así mismo las operaciones sin llamadas al canal telefónico de Movistar o intervención de un agente (activación de servicios en líneas móviles o de Movistar+, autoinstalación de routers, autogestión de datos personales...) crecieron un 23%

En cuanto a la atención digital también se incrementó como consecuencia del coronavirus, sobre todo por Redes Sociales, hasta crecer un 30,6% en 2020 con respecto a 2019.

### Comportamiento de las redes Movistar

Estos incrementos en el uso del canal on line derivados de la situación generada por el coronavirus también se han detectado en el uso de las redes Movistar que han experimentado un incremento en su uso inusual. Así, el tráfico de datos móviles en la red Movistar tuvo incrementos superiores al 50% entre máximos 2019 vs 2020, mientras que en la red IP (datos) de la red fija hubo un promedio de crecimiento del 27% entre el 2019 y el 2020, llegando a un pico de crecimiento del 47% en abril 2020 vs abril 2019. Esto muestra un mayor uso de la red fija por el Covid y unos patrones de uso inusuales asociados a la pandemia.

#### Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

Tel: +34 91 482 38 00 email: [prensatelefonica@telefonica.com](mailto:prensatelefonica@telefonica.com)

[saladeprensa.telefonica.com](http://saladeprensa.telefonica.com)

**Telefónica, S.A.**

Dirección de Comunicación Corporativa

Tel: +34 91 482 38 00 email: [prensatelefonica@telefonica.com](mailto:prensatelefonica@telefonica.com)

[saladeprensa.telefonica.com](http://saladeprensa.telefonica.com)