

**Telefónica Movistar recomienda a sus clientes una gestión efectiva de sus comunicaciones en las fiestas de diciembre**

Acorde con sus políticas de calidad en el servicio, Telefónica Movistar **informa a la ciudadanía** que ejecutará un Plan de Contingencia durante las fiestas de Navidad y Año Nuevo, para **optimizar la comunicación de todos sus clientes** en esta época de intenso uso y tráfico atípico de comunicaciones.

El objetivo de este Plan es asegurar una buena comunicación a sus clientes en estas festividades, por lo que se han tomado las siguientes **previsiones técnicas**:

- Ha trabajado en un minucioso balance del tráfico en las diferentes BSC (Base Station Controller), a fin de distribuir mejor las comunicaciones entre sectores urbanos y rurales a nivel nacional.
- Ha incrementado la capacidad de operación de las redes, a través de la instalación de nuevas estaciones bases a lo largo del año en todo el país. Y hemos realizado un despliegue especial en la ciudad de Guayaquil con más de 160 estaciones base lo que ha significado un importante incremento en la red de telecomunicaciones.
- La tecnología 4G LTE, que Movistar desplegó ya alcanza a más del 70% de nuestros clientes, esto descongestiona el uso de la red 3G en esas grandes urbes, que concentran un amplio porcentaje de la población del país.
- Además, hemos desplegado nuestra red en varias parroquias rurales.

Telefónica Movistar hace las **siguientes recomendaciones** con el fin de ayudar a los clientes a realizar una gestión efectiva de sus llamadas y envío de mensajes escritos:

- Realice llamadas cortas y distribuidas durante todas las horas del día.
- Evite centrar todas sus llamadas en las horas de mayor tráfico de comunicaciones. Es decir, entre las 19h00 y la 00h30 del 24 y 31 de diciembre; a más de las primeras horas del 1 de enero.
- Limite la navegación por Internet durante las horas señaladas (especialmente en cuanto al uso de redes sociales y el intercambio de fotos y videos).
- Recuerde que cuando la red recibe una alta demanda, privilegia la comunicación de voz sobre los datos. El servicio de SMS resulta otro medio válido para comunicarse.

## **Atención al cliente**

La atención al cliente durante los días 24 y 31 de diciembre, así como el 1 de enero se mantendrá en los **Centros de Atención y Ventas** (CAVs) de los centros comerciales, dentro de los horarios de atención que en ellos se estipulen.

Los clientes podrán comunicarse para consultas o requerimientos con el **Call Center** de Movistar al 1800 -001-001, desde teléfonos fijos, o al \*001 desde su celular, durante las 24 horas del día. Y otros canales como la **App Mi Movistar** y nuestra **MegaTienda On Line Movistar** estarán disponibles las 24 horas.

De esta forma, Telefónica Movistar ratifica su compromiso por brindar un servicio de calidad a sus clientes durante estas fiestas, para que accedan a una comunicación efectiva con sus seres más queridos.

¡Feliz Navidad y Próspero 2023!