



Orange alcanza ya el 70% de teletrabajo en sus plataformas de atención al cliente propias y reduce la apertura de sus tiendas durante la emergencia por el COVID-19

- La compañía ha establecido planes de contingencia tanto en sus call centers como en establecimientos físicos para asegurar que los clientes sigan recibiendo respuesta puntual a sus necesidades de continuidad de servicio al mismo tiempo que se garantiza el bienestar de los empleados.
- Actualmente ya teletrabajan 1.500 empleados de las plataformas propias de Guadalajara y Oviedo y, a finales de esta semana, la compañía espera porcentajes cercanos al 100% en ambas plataformas.
- Orange, que ha visto reducida la afluencia de clientes a sus tiendas significativamente, recomienda a sus clientes acudir a las tiendas solo para las gestiones necesarias, respetar las medidas de prevención y utilizar las herramientas de autogestión siempre que sea posible.
- Igualmente, la compañía recomienda un uso racional de los servicios de atención al cliente

En el compromiso con su servicio responsable con la sociedad, especialmente en estos momentos excepcionales provocados por la epidemia del COVID-19, **Orange continúa trabajando para que sus clientes sigan siempre conectados** con lo que más les importa, al mismo tiempo que se garantiza su seguridad y la de sus empleados.

Por ello, la compañía mantendrá durante el estado de alarma establecido por el Gobierno unos servicios mínimos en sus tiendas, **con el fin de cumplir la función de actividad esencial que se asigna a las comunicaciones en la normativa aplicable que también recoge el [Real Decreto](#) publicado en este fin de semana** . Asimismo, ha establecido los planes de contingencia necesarios para que la mayor parte de sus agentes de plataformas de atención telefónica puedan realizar su actividad desde sus domicilios y cumplir con el necesario confinamiento, al mismo tiempo que siguen respondiendo a las consultas e incidencias de los usuarios.

En lo que se refiere a sus **tiendas físicas, cuyo tráfico se ha visto reducido significativamente**, Orange da respuesta a ciertas gestiones básicas que no puedan ser resueltas a distancia. En cualquier caso, y con el objetivo de que el servicio sea ofrecido de forma segura y contemplando las medidas de prevención precisas para evitar la

propagación del virus Covid-19, la compañía hace las siguientes **recomendaciones a sus clientes**:

- En caso de acudir a una tienda, que lo haga solo una persona por familia, en línea con las exigencias normativas.
- Evitar que acudan a los establecimientos tanto las personas mayores como otros grupos de riesgo.
- No ir con niños a las tiendas.
- Guardar una distancia de seguridad mínima de un metro entre cada persona.
- Respetar las medidas básicas de higiene, tales como toser o estornudar siempre tapándose la boca con la parte interior del brazo.
- Sustituir el pago en efectivo por tarjeta, siempre que sea posible, para evitar el contacto directo con los agentes comerciales.

En cualquier caso, Orange recomienda no acudir a las tiendas salvo que sea absolutamente necesario y recuerda que los clientes tienen a su disposición en todo momento la app Mi Orange, donde el cliente puede realizar, por sí mismo y en cualquier momento, gran cantidad de gestiones, de forma inmediata y sin esperas.

Teletrabajo para los agentes de atención al cliente

Con el objetivo de conciliar la eficiencia de su atención a los clientes con la seguridad de sus trabajadores, Orange ha maximizado la práctica del teletrabajo en sus call centers propios. Así, ya ejercen su actividad desde sus domicilios, con funcionalidades plenas y variedad de servicios críticos, más de 1.500 empleados, y la compañía espera porcentajes cercanos al 100% a finales de esta semana.

Adicionalmente, la compañía está en comunicación con otras plataformas con las que colabora, que también están tendiendo hacia el trabajo digital y el teletrabajo en sus centros.

Finalmente, para mantener la calidad del servicio en esta nueva etapa de aislamiento a nivel nacional y que todos los usuarios sigan disfrutando de sus comunicaciones, Orange recuerda las [recomendaciones](#) de uso responsable que han dado a conocer los operadores para evitar una explosión del tráfico, especialmente en los horarios de teletrabajo.