



Comunicado de prensa
Madrid, 1 de julio de 2019

Orange, primer operador español que atiende a sus clientes a través de WhatsApp

Orange innova y simplifica al máximo la interacción con sus clientes facilitándoles el contacto a través de WhatsApp, la plataforma de mensajería más popular. El servicio está disponible los 365 días del año y no requiere instalar ningún tipo de aplicación especial, ya que se integra directamente en WhatsApp con una cuenta verificada, garantizando la seguridad y confidencialidad.

De esta forma, Orange integra en su servicio la **tendencia creciente a prescindir de las llamadas de voz frente a la mensajería**. El número oficial para contactar por WhatsApp es el **653 85 00 85** y el uso es tan sencillo con el envío de un mensaje con la consulta que se quiere realizar.

Los clientes de Orange disfrutarán así de la mayor facilidad y máxima disponibilidad para realizar todo tipo de consultas asociadas a su servicio y con garantía de respuesta en todos los casos.

Según **Miguel Ángel Carrasco, Director de Atención al Cliente de Orange**, *“muchos de nuestros clientes, jóvenes y menos jóvenes, nos demandan una nueva manera de relacionarse con nosotros lejos del tradicional teléfono y que les permita seguir con sus cosas mientras consultan cualquier tipo de duda a nuestros agentes. Hoy por hoy es el canal de comunicación más utilizado (el 95% de los españoles lo utilizan diariamente), muchas veces por encima incluso del contacto directo personal, y creemos que una compañía como Orange debe estar donde facilite al máximo el contacto con sus clientes.”*

Esta iniciativa refuerza el posicionamiento de Orange en su vocación de servicio al cliente y ofrece una nueva alternativa para que cada usuario se comunique con Orange por el canal que prefiera en cada momento:

- **Teléfono gratuito de atención al cliente disponible 24x7** para gestionar cualquier tipo de consulta/solicitud, con agentes especializados repartidos por todo el territorio español



- **Aplicación Mi Orange**, donde el cliente en cualquier momento puede realizar de forma autónoma gran cantidad de gestiones de forma inmediata y sin esperas.
- **Atención presencial en tiendas, un punto clave de encuentro con los clientes**, donde pueden hablar con especialistas de Orange en Persona para resolver cualquier tipo de tema. Orange es la única compañía que cuenta con más de 120 tiendas con un servicio especializado y exclusivo de Atención al Cliente.
- **Redes Sociales** -en los perfiles en Facebook y Twitter de la compañía- y a través de la **Comunidad Orange**.

Para más información se puede acceder a la web <https://sac.orange.es/whatsapp>, donde se detallan todas las características del servicio.