



Comunicado de prensa

## Las apps de autogestión, mensajería y WhatsApp de MasOrange superan los 4M de interacciones digitales mensuales

- Las apps de autogestión superan ya los 3M de usuarios activos mensuales, con una valoración media de su experiencia de 4,4 estrellas en las tiendas de aplicaciones de iOS y Android.
- Los canales de mensajería como chats “in-app” y WhatsApp alcanzan +1M de conversaciones mensuales con un nivel de satisfacción muy elevado en todas las marcas, siendo en WhatsApp un referente europeo en la utilización de este canal.
- MasOrange incorpora los últimos avances en inteligencia artificial para ofrecer una atención cada vez más eficaz, precisa, adaptada a cada caso y resolutive desde el primer contacto.

**Líderes en atención digital:**

- 4M interacciones mensuales
- Nivel de satisfacción muy elevado en el uso de WhatsApp siendo referente en Europa
- IA adaptada para una resolución más eficiente y efectiva

Screenshot of a WhatsApp message from Orange (Cuenta de empresa):

Atención al cliente Orange  
¡Hola, Ana! Te recordamos tu cita con el instalador de fibra de Orange. 📅

Apunta en tu agenda el 08/06/2025 a las 10:30h en la [redacted]

Puedes confirmar tu cita, modificarla o cancelarla, pulsando las siguientes opciones. 15:49

Confirmar

*Madrid, 2 de septiembre de 2025.-* [MasOrange](#), primer operador por número de clientes en España, consolida su liderazgo en transformación digital, efectividad y atención personalizada al cliente gracias a sus avanzadas herramientas y aplicaciones de interacción con los usuarios, para seguir aumentando su satisfacción con los servicios que presta el operador.

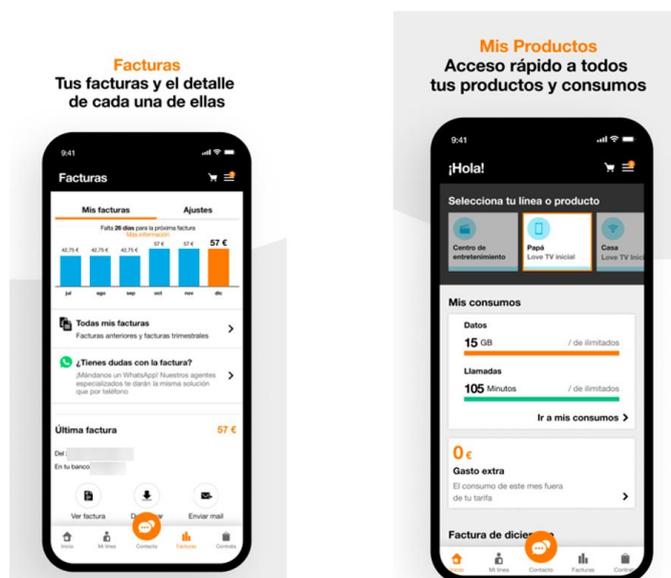


En concreto, las **apps de autogestión, mensajería y WhatsApp** de MasOrange, que fue el **primer operador** en apostar por estos nuevos canales de atención al cliente, **superan ya los 4M de interacciones digitales mensuales**.

Con más de **3M de usuarios activos mensuales**, las **apps de autogestión de las distintas marcas** de la Compañía se han convertido en la **herramienta preferida** de los clientes para realizar sus gestiones más habituales en el día a día. Esto pone de relieve la excelencia de estas vías de interacción y refuerza la posición de **MasOrange como referente de innovación en el sector telco**.

Dentro del Grupo, **las apps de eCare de Orange, Yoigo y simyo** cuentan ya con una **penetración digital "best in class"**, con alrededor del **35% de usuarios que han utilizado la app al menos una vez al mes**. Esto pone de manifiesto la preferencia de los clientes por gestionar sus servicios de forma ágil y autónoma gracias a la utilidad y variedad de funcionalidades de estas herramientas.

Esta predilección de los clientes por el uso de las apps de autogestión se manifiesta también en la **valoración que les conceden en los markets de iOS y Android, que alcanza 4,4 estrellas de media** en el conjunto de las marcas, con **valoraciones de 4,7 estrellas por parte de los clientes de marcas como Pepephone y simyo**.



En cuanto a las funcionalidades que más reconocen los clientes en estas apps están la **consulta y descarga de facturas**; el fácil **control de su consumo** en telecomunicaciones gracias a las alertas personalizables; la agilidad en la **gestión de todos los servicios telco contratados, incluido roaming y TV**; la seguridad de estas apps, con **acceso biométrico, control parental y bloqueo de llamadas**; o el **contacto directo vía chat con agentes especializados** si es necesario.

**Mas de 1 millón de conversaciones mensuales a través de la mensajería de las marcas**

Los **canales de mensajería** que MasOrange pone a disposición de los clientes a través de sus marcas para atender las gestiones e incidencias de forma inmediata **también siguen creciendo de**



**forma sostenida, tanto en lo que se refiere al chat** habilitado en las distintas Apps **como a WhatsApp** (apartado en el que la compañía es un **referente en atención a nivel europeo**).

Estas herramientas gestionan **más de 1M de conversaciones mensuales** con un **índice de satisfacción muy elevado** en todas las marcas, reflejo de una **atención eficaz, cercana y muy valorada** que favorece una adopción constante por parte de los clientes.

Esto ha sido posible gracias a la mejora continua de estos canales, ofreciendo la alternativa óptima para que cada usuario se comunique con su compañía por el canal que prefiera en cada momento. Las funciones que más destacan los clientes en estos canales son:

- **La atención automatizada 24/7** a través de asistentes virtuales inteligentes, **con derivación inmediata a un agente** en aquellos casos en los que es necesaria su intervención.
- **La integración con otros canales**, con enlaces a las Apps, al área de cliente o a formularios.
- **El acceso al seguimiento de pedidos y citas técnicas.**
- **La completa seguridad de estos canales**, gracias a las conversaciones cifradas y al estricto cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- La facilidad y rapidez en el envío y recepción de archivos.
- La posibilidad de compartir fotos en tiempo real con el agente para facilitar y agilizar la resolución de cualquier duda.
- La recepción inmediata de documentación sobre su servicio (facturas, contratos, etc.).

### **Tecnología avanzada al servicio de las personas**

Uno de los aspectos en los que más ha revolucionado MasOrange su relación con los clientes ha sido a través de la innovación y la incorporación de las tecnologías más avanzadas **en inteligencia artificial para mejorar su atención.**

En concreto, a través de la **“IA determinista”** se consigue automatizar gestiones frecuentes con precisión, mientras que la **“IA generativa”**, gracias a su aprendizaje continuo, logra respuestas naturales y contextualizadas en las conversaciones.

### **Servicio Impecable**

Con la disponibilidad de múltiples canales de atención y con la mejor tecnología, MasOrange apuesta por ofrecer un servicio al cliente diferencial muy reconocido en el mercado que **permite al cliente contactar con las distintas marcas de MasOrange donde quiera, como quiera, y cuando quiera.**

Ignacio López Bandrés, director general de Servicio al Cliente de MasOrange, dijo, *“gracias a la innovación constante y a la aplicación de tecnologías como la IA o el Big Data, hemos conseguido un modelo de servicio en el que la mayoría de las gestiones se resuelven en el primer contacto, con una experiencia fluida, segura y personalizada. Esto nos anima a seguir mejorando, inspirados siempre por una vocación muy clara: diferenciarnos por ofrecer un servicio impecable, con una atención excelente, eficiente y cercana para que nuestros clientes sigan siendo los más satisfechos”*.



### **Sobre MasOrange**

*MasOrange es el mayor operador de telecomunicaciones en España por número de clientes, con más de 39 millones de líneas móviles y de banda ancha. Además, ofrece servicios de televisión, seguros, energía, seguridad del hogar, financiación al consumo, salud, ciberseguridad y soluciones en la nube, tanto para clientes particulares como empresariales.*

*El grupo opera a través de 8 marcas nacionales (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, Simyo, Pepephone, Lebara y Lyca) y 5 marcas regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou), con las que cubre todas las necesidades de sus clientes en España.*

*La oferta de fibra óptica de MasOrange alcanza a 31 millones de hogares, su red móvil 4G cubre al 99 % de la población, y su red 5G alcanza a más del 90 % del territorio y está disponible en más de 4.000 municipios en todo el país.*

*La compañía aspira a ser el operador con los clientes más satisfechos del mercado, consolidarse como motor del talento y liderar la economía del propósito en España, respetando siempre a las personas y al planeta. Asimismo, trabaja para hacer que la tecnología sea accesible para todos —con especial foco en la España vaciada— y desarrolla productos y servicios que mejoren la experiencia del cliente.*

### **Contacto de prensa:**

---

Fernando Castro

[fernando.castro@masorange.es](mailto:fernando.castro@masorange.es) Teléfono: (+34) 656.160.378