



R fai balance dun ano de pandemia: da emerxencia para manter as comunicacións á consolidación da sociedade dixital

- *Durante a crise sanitaria, R contribuíu de xeito solidario ás peticións e necesidades da contorna local mediante actuacións de compromiso social, levando á práctica e facendo realidade o lema de “Tecnoloxía por e para as persoas”.*
- *Destaca a achega de 200 tarxetas SIM e 300 conexións gratuítas a wificlientes R para alumnos/as de familias desfavorecidas, acción enmarcada na iniciativa da Xunta para asegurar a conectividade escolar durante o confinamento.*
- *R abriu o seu servizo de televisión online ‘tvcomigo’ durante a crise sanitaria a persoas hospitalizadas, fosen ou non clientes/as de R.*
- *Algunhas das medidas implantadas dende a súa área comercial foron a apertura de canles infantís e de cine da súa televisión para todos os usuarios, ou o aumento de conexión móbil de 30 Xigas de datos gratuítos para as persoas que non tiñan posibilidade de usar a rede fixa, entre outras.*
- *Ademais, R lanzou ‘Internet Compromiso’, un servizo destinado ás familias sen recursos, co obxectivo de lles ofrecer unha conectividade de calidade a prezos reducidos.*
- *R achegou tarxetas e plans de datos de 20 xigas gratuítos para facilitar, durante o confinamento, a formación e orientación laboral que a Asociación de Empresarios de Mos (AEMOS) desenvolve con 31 mulleres vítimas de violencia de xénero na comarca de Vigo.*
- *O operador galego habilitou a conexión a internet do “Hospital de emprendedores”, iniciativa da Deputación de Ourense para axudar a empresas e profesionais afectados pola COVID-19, facilitándolles un espazo de traballo para seguir desenvolvendo a súa actividade.*

Venres, 12 de marzo 2021.- Un ano despois de que se decretase o confinamento das persoas tras a declaración do estado de alarma motivado pola COVID-19, **R** fai balance das accións externas e internas postas en marcha no seu compromiso de proporcionar a mellor calidade nas comunicacións a persoas e empresas, e de velar, ao mesmo tempo, pola seguridade do seu equipo humano.

Xa dende o venres 12 de marzo de 2020, preámbulo da declaración oficial do estado de alarma, **R** adoptou diferentes medidas tendentes a paliar os efectos da crise sanitaria que xa se facía notar cos peches de colexios e o avance do virus.

Para atender posibles afeccións que a COVID-19 puidese xerar nas comunicacións entre persoas, institucións e empresas durante a crise sanitaria e atendendo especialmente ao obxecto social da compañía, **R** estableceu uns primeiros protocolos **preventivos para as súas persoas**, que comezaron a teletraballar, e creou un comité de continuidade ao máximo nivel para asegurar e manter a prestación dos servizos de telecomunicacións aos seus clientes residenciais e ao tecido empresarial.

No aspecto tecnolóxico, monitorizouse dende o primeiro momento o **tráfico e caudal dos datos para dimensionar a rede** en función das necesidades e usos. Todo iso co obxectivo de proporcionar unha boa experiencia de usuario/a, sobre todo naqueles momentos nos que, máis ca nunca, as familias, as empresas e os servizos sanitarios e de emerxencias precisaban estar conectados.

Dende o inicio das medidas excepcionais decretadas o 14 de marzo, **800 persoas da área técnica e de rede traballaron para dimensionar a rede** en cada momento e absorber o tráfico excepcional que se produciu, de ata o 40 % en banda larga fixa e do 50 % en voz móbil durante os primeiros meses. Tamén se implantaron medidas de redundancia xeográfica para os centros dende os que se xestionan os servizos, de diversificación de medios técnicos ou plans operativos de desvío de actividade co fin de prestar os servizos dende outras localizacións ou en remoto.

En canto á atención aos usuarios, mantivéronse **activas as canles de atención aos clientes** para lles dar resposta ás súas necesidades, tanto de forma remota (en liña ou telefónica) como de forma presencial a través dos puntos de venda, que incorporaron os protocolos de seguridade e hixiene para poder atender as consultas que non podían facerse doutra forma.

Na sede de **R**, as medidas implantadas co obxectivo de facela segura para as súas empregadas e empregados tiveron a súa recompensa co **recoñecemento de AENOR polos seus protocolos de prevención** fronte á COVID-19 despregados na área de traballo. Este aval externo acredita que as distintas medidas de seguridade adoptadas pola compañía dende o inicio da crise sanitaria non só se adaptan ás recomendacións, senón tamén ás esixencias establecidas de forma periódica polas institucións en materia de prevención e hixiene.

AENOR avaliou para tal fin un amplo abano de aspectos, entre os que se atopan a xestión de riscos e da saúde no traballo; a formación, información e comunicación desenvolvidas; as medidas tanto organizativas como de protección postas en marcha (distancia mínima, control de aforamento, uso individual de equipamento e material, etc.) e as boas prácticas en limpeza e hixiene, entre outros.

Maior conectividade e máis contidos de lecer e formación

A conectividade demostrou neses momentos de incerteza ser unha das pedras angulares da sociedade dixital. A vida da cidadanía e a actividade das empresas dependían en gran medida de manter á súa disposición os servizos e as redes de telecomunicacións, e a situación de emerxencia sanitaria actualmente existente destacou aínda máis esta necesidade.

Os equipos de **R** centraron a súa atención dende o comezo do estado de alarma en pór os seus servizos de telecomunicacións a disposición dos usuarios, que demandan, por unha banda, **maior conectividade** nos seus dispositivos para poder teletraballar e manter conversacións telefónicas ou videoconferencias cos seus familiares e amigos e, pola outra outro, **máis contidos de lecer**, sobre todo de televisión para poder amenizar o seu confinamento.

As primeiras medidas estiveron dirixidas a solucionar as necesidades de comunicación dos clientes:

- **Apertura de canles infantís e de cine** da nosa televisión para todos os usuarios, independentemente do paquete que fivesen contratado.
- Aumento de conexión móbil de **30 Xigas de datos gratuítos** para as persoas que non tiñan posibilidade de usar a rede fixa.
- Reforzo da súa oferta de lecer con **100 novos títulos de cine** de forma gratuíta no seu catálogo do servizo de televisión de **R (rebobina)**.
- Incorporación a **rebobina** dun especial educativo da *Canle Historia* enfocado aos estudantes.
- E outra mellora da oferta televisiva de entretemento do operador galego: a canle *Surf Channel* incorpórase á súa grella de programación e comeza cun especial dedicado ao surf, contido exclusivo dispoñible no seu servizo **rebobina** para todos/as os/as clientes/as de tele de **R**.

Tecnoloxía por e para as persoas. Compromiso coa sociedade

Ademais do seu papel como operador de telecomunicacións, **R**, fiel ao seu rol de empresa responsable, atendeu de forma solidaria as peticións e necesidades da contorna local mediante actuacións de compromiso social, levando á práctica e facendo realidade o lema de «Tecnoloxía por e para as persoas». Por exemplo:

- Achega de **200 tarxetas SIM e 300 conexións gratuítas** a wificlientes **R** para alumnos/as de familias desfavorecidas, acción enmarcada na iniciativa da Xunta para asegurar a conectividade escolar durante o confinamento
- Apertura a todas as persoas hospitalizadas da plataforma de televisión **online tv comigo**, independentemente de que fosen ou non clientes de **R**. Nos primeiros 15 días, máis de 1.000 persoas activaron este servizo gratuíto.

- Envío de **mensaxes vía correo electrónico** aos clientes con consellos sobre as melloras realizadas e o uso dos dos diferentes servizos, así como recomendacións de uso racional e responsable da rede para ofrecer ao usuario unha experiencia de alta calidade.
- Achega de tarxetas e plans de datos de 20 xigas gratuítos para facilitar, durante o confinamento, a formación e orientación laboral que a Asociación de Empresarios de Mos (AEMOS) desenvolveu con **31 mulleres vítimas de violencia de xénero** na comarca de Vigo.
- **R** habilitou, tamén, **a conexión a internet do “Hospital de emprendedores”**, iniciativa da Deputación de Ourense para axudar a empresas e profesionais afectados pola COVID-19, facilitándolles un espazo de traballo que lles permitise seguir desenvolvendo a súa actividade.

Servizos a Empresas

No ámbito de atención a empresas clientes, foi esencial o **dimensionamento e robustecemento da rede** para garantir ás compañías a continuidade do servizo ante o incremento do teletraballo. Tamén habilitou en tempo récord accesos VPN, solucións *cloud*, etc.

Outro aspecto salientable neste ámbito foi o deseño e lanzamento dunha plataforma de formación *online* gratuíta durante este período para os clientes de empresa mediante campañas quincenais orientadas á mellora do teletraballo con contidos como ciberseguridade, *Teams*, motivación, etc. Resultou ser de especial utilidade na situación de confinamento vivida durante algúns meses de 2020. Esta ferramenta naceu dun acordo coa empresa *Fit Learning*, co propósito de manter a actividade formativa dentro das empresas, ao tempo que facilitaba o teletraballo dun xeito efectivo: A resposta por parte das compañías foi moi positiva, como queda reflectido nas altas valoracións dos/das usuarios/as que participaron nunha primeira convocatoria gratuíta composta por 5 contidos destacados e de interese nesta situación de crise sanitaria: “Os mellores consellos para teletraballar”, “Ferramentas motivacionais”, “Teams”, “Xestión eficaz de reunións virtuais” e “Ciberseguridade”.

Internet para os máis vulnerables

Internet Compromiso foi o produto deseñado para responder ás necesidades de conexión desas familias nas que os estudantes tiveron que seguir os seus estudos de forma telemática, e para seguir mantendo o contacto próximo cos seus familiares, mesmo en situacións de illamento xeradas pola Covid-19 é.

O servizo está pensado de forma específica para os/as clientes/as **con menos recursos económicos**, ou en risco de exclusión social, co fin de chegar a todos os colectivos e contribuír así á eliminación da fenda dixital e social que existe, sobre todo nestes momentos en que moitas das familias sufriron e sofren os efectos económicos e laborais negativos derivados da pandemia.

Aumento do uso das telecomunicacións e cambio nos hábitos de consumo

As mensaxes e recomendacións repetidas dende o comezo da crise sanitaria xurdiron do acordo asinado por todos os operadores do Estado, xa que os patróns de uso se revelaron superiores aos habituais,

- Potenciar o uso da **telefonía fixa** para as chamadas de voz.
- Usar a rede **wifi fixa** para acceder a Internet.
- Utilizar **ferramentas colaborativas** (*Skype, Teams, WhatsApp*, etc) tamén para as comunicacións de voz.
- Evitar o envío de ficheiros pesados e substituílos por **ligazóns**.
- Descargar os ficheiros pesados nas **“horas val”** (as de menos tráfico).
- Realizar **audioconferencias** en lugar de videoconferencias...

A pandemia tamén influíu nos hábitos de consumo de telecomunicacións da cidadanía galega. En 2020, as persoas pasaron máis tempo ca nunca nos seus fogares, xa sexa polo confinamento, o peche de centros educativos, o teletraballo ou as distintas fases de restrición á mobilidade; o que converteu a **televisión na ferramenta de lecer** e entretemento por excelencia.

R constatou que ata o **70 %** dos seus clientes/as consumiron servizos de televisión avanzados este ano e o tempo de visionamento pasou de menos de 3 horas na etapa previa á pandemia a máis de 5 a partir de marzo do ano pasado. En canto aos contidos máis demandados, os dedicados ás/aos máis pequenas/os e os que se disfrutaban baixo demanda son os que máis creceron, estes últimos cun incremento de case o 60 %.

As plataformas dixitais de pagamento lideraron a demanda, con incrementos do tráfico que chegaron a rozar o 90 % con respecto á etapa previa ao confinamento. As cifras rexistradas por este tipo de servizos evolucionaron da man da situación epidemiolóxica e as medidas para o seu control ao longo de todo o ano. Así, coa chegada do confinamento, o tráfico destas plataformas en Galicia chegou a crecer ata un 61 %, seguido dun lixeiro descenso coincidindo co período estival e as vacacións. O acceso a contidos audiovisuais *online* volveu experimentar un pico repentino a principios de novembro, tras o primeiro peche da hostalaría, e disparouse ata o 86 % no Nadal.

Estes resultados repetiránse previsiblemente este ano, xa que as primeiras cifras de 2021 mostran que o tráfico medio das plataformas dixitais de pagamento en xaneiro se sitúa case nun 35 % por riba do rexistrado no conxunto de 2020.

Ano de récord para as telecomunicacións

As cifras non só foron positivas no que respecta á televisión. Dende o confinamento, **R** constatou un aumento dos tráfico en todos os servizos.

Xunto ás plataformas de pagamento para acceder a contidos audiovisuais *online*, **Facebook** tamén destaca entre os servizos preferidos polos galegos e as galegas. Durante o confinamento, o seu tráfico diario creceu ata un 46 %, acadando picos superiores ao 50 % no Nadal. Ademais, tal e como ocorre coas plataformas dixitais, os primeiros datos de 2021 apuntan a un mantemento desta boa tendencia, xa que no primeiro mes do ano, o tráfico de Facebook chegou a ser ata un 36 % superior ao do conxunto de 2020.

En canto á telefonía, o **uso tanto de móbil como de fixa duplicouse**, cun incremento non só do número de chamadas, senón tamén da duración das mesmas. As persoas precisaban escoitarse, o que incrementou as chamadas de voz; mais tamén verse, o que explica o **aumento significativo do 300 % no uso de WhatsApp** e, especialmente, do seu servizo de videochamadas.

As necesidades de conectividade tamén supuxeron un **aumento do tráfico en Internet**, que experimentou novos picos de uso pola mañá relacionados co teletraballo e a asistencia a clases *online*, así como o maior pico de acceso de banda larga da historia, do 82 % a respecto de antes do confinamento, rexistrado o pasado mes de decembro.

Cabe sinalar que, segundo as conclusións de **R**, os hábitos de consumo de galegos e galegas en 2020 foron similares en toda Galicia, e non se observaron diferenzas significativas por territorios.

comunicación R
prensa@mundo-r.net
R.gal