



COMUNICATO STAMPA

ACEA, AVVIATA LA SPERIMENTAZIONE PER RENDERE IL CALL CENTER ACCESSIBILE AI NON UIDENTI

Roma, 3 luglio 2019 – ACEA ha lanciato **un’iniziativa volta a rendere il call center accessibile anche alle persone non udenti**. Il progetto, che si avvale dell’utilizzo di tecnologie di sintesi e riconoscimento vocale, è partito con una fase di sperimentazione sul **servizio di customer care di ACEA Energia per il mercato libero**, per essere poi estesa – in caso di esito positivo – alle altre società del Gruppo.

L’iniziativa è portata avanti in collaborazione con **Pedius**, startup che dal 2013 si impegna a garantire l’integrazione delle persone sorde a vari livelli, abbattendo le barriere della comunicazione.

I clienti non udenti, utilizzando l’App Pedius, scaricabile gratuitamente da Play Store e App Store, possono chiamare il call center di ACEA Energia per comunicare la lettura del contatore, richiedere chiarimenti sul contratto oppure informazioni commerciali. Utilizzando l’App, gli utenti hanno anche la possibilità di scrivere in chat dei messaggi che una voce computerizzata legge all’operatore al telefono e possono leggere le risposte con le informazioni richieste. Questo consente loro di poter usufruire di un altro canale di comunicazione, oltre alla chat del sito internet, per ricevere supporto e informazioni.

*“È necessario rendere i servizi come quelli di Acea Energia accessibili a tutti i cittadini - ha dichiarato **Massimiliano Garri, Responsabile della Funzione Innovation, Technology & Solutions del Gruppo** -. La scelta di Pedius va in questa direzione e continueremo a lavorare per trovare soluzioni innovative per favorire l’inclusione e rendere i servizi del Gruppo ACEA sempre più accessibili. Acea ha avviato un percorso di scouting a livello internazionale che ci ha già consentito di contattare circa 500 startup e di avviare 15 progetti sperimentali in materia di innovazione”.*

Il Gruppo ACEA è da sempre attento alle esigenze dei propri clienti e alle tematiche dell’innovazione, soprattutto quando questa consente una maggiore integrazione e inclusione sociale, valori che l’Azienda promuove e sostiene da sempre.

Contatti Ufficio Stampa Acea:

Tel. +39 06 57997733

email: ufficio.stampa@aceaspa.it