



NOTA DE PRENSA

ENEL PRESENTA LA APP “PEDIUS” PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- *La aplicación permite convertir texto en voz y viceversa para facilitar la comunicación entre asesores de servicio y clientes.*
- *Esta iniciativa busca ofrecer las mismas condiciones de atención a todos los usuarios de Enel, como parte de la cultura de inclusión promovida por la empresa.*

Lima, 03 de diciembre de 2020.- Enel Perú presentó Pedius, aplicación móvil que permitirá que los clientes con discapacidad auditiva puedan comunicarse más fácilmente con los asesores de servicio a través del canal de consulta Fonocliente. Esta iniciativa busca ofrecer las mismas condiciones de atención a todos los clientes de Enel e impulsar una cultura de inclusión.

A través de Pedius el cliente puede escribir su consulta y esta es transformada en audio para los asesores de Enel. Asimismo, los asesores responderán la consulta hablando y el audio será transformado en texto para que el cliente pueda leerlo sin problemas en su celular. De esta manera, la empresa busca que sus clientes con discapacidad auditiva cuenten con una atención de calidad y acorde a sus necesidades.

“Pedius ya es utilizado en el Grupo Enel como parte de las acciones para mejorar la atención y experiencia de nuestros clientes, pero Perú es el primer país de la región en implementarlo. Decidimos adaptarla a nuestro público para fomentar e impulsar la cultura de inclusión e igualdad hacia las personas con discapacidad auditiva que reciben los servicios de Enel en el país”, indicó **Carlos Solis**, Gerente de Market de Enel Perú.

Asimismo, se contó con la retroalimentación de diferentes asociaciones como la Asociación de Sordos Región Lima – Assoreli, Kipu Llaxta y Conadis, para la elaboración de los materiales de comunicación y tutoriales para el uso de la aplicación. Además, todos los colaboradores de atención al cliente a través del Fonocliente recibieron capacitación para el uso de esta valiosa herramienta.

A través de Pedius los clientes podrán consultar su deuda, fecha de corte y reconexión, reportar problemas con el servicio, ya sea en casa o en alumbrado público, y acceder a información adicional. La aplicación estará disponible para descargar a través de Apple Store o Google Play a partir del 3 de diciembre.



Para información adicional, comunicarse con la Oficina de Prensa de Enel Perú:
Henry Canales, henry.canales@enel.com T +51 965 948 823
Isabel Martell, isabel.martell@enel.com T +51 938 480 924
Síguenos también en Twitter como [@EnelPeru](https://twitter.com/EnelPeru)