



*Relazioni con i Media e Immagine
Comunicazione e Relazioni Esterne*

Giornata Mondiale dell'Acqua: Acquedotto Pugliese presenta l'Acqua che ascolta

È Pedius l'App che consente ai sordi di comunicare con AQP. Uno strumento per essere sempre più vicini al territorio e in linea con le misure del Ministero della Salute e della Regione Puglia contro il Coronavirus

Bari 20 marzo 2020 – Anche le persone sorde avranno la possibilità di interfacciarsi con il servizio clienti, grazie ad una App specifica già sperimentata da altre grandi utility italiane. In occasione della giornata mondiale dell'acqua, domenica 22 marzo, Acquedotto Pugliese lancia il progetto «**Acqua che Ascolta...**» per aumentare gli standard di assistenza al pubblico con una iniziativa mirata alle fasce più deboli della popolazione.

L'App si chiama **Pedius** e si basa sulle tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale per permettere alle persone sorde di telefonare. Quando il cliente effettua una chiamata, scrive la propria domanda all'operatore AQP come in una normale chat e il testo viene sintetizzato con una voce artificiale. Quando l'operatore del call-center aziendale risponde, la sua voce viene riconosciuta e trasformata in testo sul display del dispositivo del cliente. Grazie a questo meccanismo – totalmente gratuito – le persone sorde potranno avere accesso senza intermediari ai numeri verdi di Acquedotto Pugliese per la richiesta di informazioni e la segnalazione di guasti. Il servizio sarà disponibile anche per eventuali comunicazioni successive alla segnalazione del guasto da parte del personale tecnico.

L'App Pedius è disponibile sia su App Store (Apple) che su Google Play (Android) da cellulare, tablet e pc, ed è già utilizzata da 30.000 persone sorde in 14 paesi del mondo, di cui 8 mila in Italia. Questo approccio attraverso un'App è stato già sperimentato con successo da altre utility.

Ma come funziona l'applicazione? Dopo l'installazione il cliente si trova di fronte un menù semplificato: nell'elenco dei servizi c'è anche Acquedotto Pugliese. Cliccando su Aqp, il cliente può scegliere la propria richiesta (informazioni e servizio clienti oppure segnalazione guasti) e poi dovrà inserire i propri dati, codice fiscale e numero cliente. Fatto questo, il cliente verrà messo in collegamento con gli operatori di Acquedotto Pugliese.

Pag. 1 a 2

Comunicazione e Relazioni Esterne

Responsabile: Vito Palumbo

tel 080 5723442 mob 320 2293461 e-mail: v.palumbo@aqp.it - comunicazione@aqp.it

Acquedotto Pugliese S.p.A. con unico azionista Regione Puglia

Via Cognetti, 36 - 70121 Bari - Cap. soc. € 41.385.573,60

C.F. e P.I. 00347000721 - REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092

acquedotto.pugliese@pec.aqp.it - www.aqp.it



N° 180413 - N° IT242226/UK - N° IT274902/UK



*“La collaborazione con Peditus – spiega **Simeone di Cagno Abbrescia**, presidente di Acquedotto Pugliese – rientra nelle iniziative volte a facilitare il contatto con i nostri clienti, in modo che tutti possano sentirsi parte di questa grande comunità di Acquedotto Pugliese”.*

Si ricorda che tutti i servizi di sportello, quali la domiciliazione bancaria, la consultazione delle bollette, la voltura, un nuovo allaccio, la modifica del proprio contratto e altri ancora, sono disponibili per via telematica, via telefonica e mail, agli indirizzi presenti in fattura. Non è necessario spostarsi; semplicemente da casa, è possibile richiedere ogni servizio.

- **AQPf@cile**: per accedere allo sportello on line, basta registrarsi su www.aqpfacile.it. Dopo l'accesso, associando il Codice Cliente e il Codice Fiscale presenti in bolletta, è possibile navigare all'interno della sezione interamente dedicata e scegliere fra i numerosi servizi a disposizione. In alternativa, è possibile navigare dal menù nei servizi che non richiedono un Codice Cliente.
- **Numero Verde Servizi 800.085.853**: il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00.
- **clienti@pec.agp.it**
- **numero Fax: 080.231.34.97**

Per segnalare un guasto è attivo, 24 ore su 24, il **Numero Verde 800.735.735**.

*“Acquedotto Pugliese – conclude il **Presidente di Cagno Abbrescia** - è una grande azienda a servizio del territorio, attenta e vicina alle esigenze delle comunità servite. Per questo, invitiamo i nostri clienti a utilizzare i servizi telematici e telefonici per comunicare con noi. Tutti i servizi sono disponibili in queste modalità. Noi non ci fermiamo, restiamo al vostro fianco ma è bene ricordarlo: restiamo a casa. Solo in questo modo possiamo farcela”.*

#insiemecelafaremo