

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

Son más de un millón las personas que no oyen u oyen con dificultades en España

MOVISTAR INCORPORA LA LENGUA DE SIGNOS A SU SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **El 1004 reconoce al videointérprete la capacidad total de la gestión de la incidencia del cliente con discapacidad auditiva.**
- **Este avance responde al acuerdo de Movistar con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) según el cual la operadora elige SVisual como su servicio autorizado para intermediar en lengua de signos.**

Madrid, 20 de noviembre de 2020.- Las personas sordas que necesiten información o hacer cualquier gestión de Movistar ya pueden ser atendidas en lengua de signos en el 1004 gracias a la colaboración entre la Fundación CNSE y Telefónica.

Son más de un millón las personas que no oyen u oyen con dificultades en España. Ante esta situación y en un momento en el que evitar desplazamientos puede ser de gran ayuda, Movistar quiere garantizar que todos sus clientes puedan disfrutar de los mismos productos y servicios y, por ello, su servicio de Call Center (telefónico) ya es accesible para personas con discapacidad auditiva.

Movistar ha elegido a SVisual como el servicio autorizado para intermediar en lengua de signos entre sus clientes y su call center. A través de este acuerdo los videosintérpretes representan a los usuarios eliminando el impedimento para contratar a través de la voz y dando la posibilidad de hacer cualquier gestión con autonomía en tiempo real sin moverse de casa.

Desde la página www.svisual.org o la [app SVisual](#) (solución desarrollada por CNSE), cualquier persona sorda puede conectar con el 1004, a través de un videointérprete que realiza las labores de interpretación solicitada. La utilización de este servicio, en marcha desde hace unos meses, permite a sus usuarios realizar gestiones con el call center de Movistar relativas a facturación, consultas técnicas, contratación de servicios de forma totalmente autónoma.

Movistar ha formado a un equipo de teleoperadores del 1004 para que atiendan estas consultas de lunes a domingo de 9 a 22 horas y a partir de esa hora, gestiones urgentes como robo, PUK, roaming, acceso internacional y transferencias serán atendidas a través del 1002.

Este avance responde al compromiso que Movistar mantiene con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) y por el cual la operadora apuesta por garantizar la calidad y validez del servicio, en cada videollamada al 1004- teléfono gratuito de atención al cliente-.

Movistar es la primera compañía de telecomunicaciones que da este paso, sumándose a las entidades de otros sectores -salud, agua, electricidad, seguros...- y organismos públicos que también confían en SVisual.

Compromiso con la accesibilidad

Movistar sigue avanzando para que el millón de personas sordas que reside en España pueda superar las limitaciones comunicativas. En esta línea, también cuenta en cada capital de provincia con al menos una tienda con bucle magnético, en las cuales un sistema capta la voz del comercial desde un micrófono y la transforma en un campo magnético que captan los audífonos en posición "T", de forma que la persona con problemas auditivos recibe el sonido sin interferencias, nítido y a un volumen adecuado.

En este sentido también se están incorporando criterios de accesibilidad en el proceso de remodelación de las tiendas y se están catalogando los terminales móviles en función de su adecuación a los distintos tipos de discapacidad.

Otro de los grandes avances en este sentido es Movistar+ 5S (<http://www.movistar.es/particulares/movistarplus/guia-rapida/5s-plataforma-contenidos-accesibles/>) una funcionalidad gratuita que permite acceder a contenidos tanto en lengua de signos como con subtítulos para personas sordas (con acotaciones sonoras y colores para diferenciar el diálogo entre personajes) o audiodescripción (mezclando el audio original con la narrativa descriptiva en los silencios).

Más allá de incorporar la accesibilidad en contenidos de terceros, toda la producción propia de Movistar+ es accesible y está disponible desde su estreno con las tres accesibilidades.

Tras las mejoras de accesibilidad implementadas durante 2018 y 2019 en la app de Movistar+ el usuario puede navegar con audioguía desde su móvil y lanzar cualquier contenido directamente a la televisión de forma autónoma. Del mismo modo, el nuevo mando vocal de Movistar posibilita la interacción con la televisión por medio de la voz y de una forma sencilla.

Todos estos avances hacen tangible el compromiso de Telefónica de poner la tecnología al servicio de las personas.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa
Ronda de la Comunicación, s/n
28050 Madrid

Tel: +34 91 482 38 00

email: prensatelefonica@telefonica.com
<http://saladeprensa.telefonica.com>

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa
Ronda de la Comunicación, s/n
28050 Madrid

Tel: +34 91 482 38 00
email: prensatelefonica@telefonica.com
<http://saladeprensa.telefonica.com>