

Dichiarazione di accessibilità dei Servizi IVR (Interactive Voice Response) n. 800977977 in osservanza della Direttiva UE 2019/882

Questo documento è accessibile secondo le linee guida WCAG 2.2, livello AA.

La **data di stesura** di questa Dichiarazione è il 22 settembre 2026.

La **data di ultimo aggiornamento** di questa Dichiarazione è il 24 settembre 2026.

La **data di pubblicazione** di questa Dichiarazione sul sito <https://www.retelit.it/> è il 25 settembre 2026.

È possibile segnalare alla Società eventuali incongruenze/migliorie/criticità compilando il form presente sulla pagina <https://www.retelit.it/it/web-accessibility>.

Retelit Digital Services SpA si impegna a rendere il proprio servizio IVR n. 800977977 accessibile, conformemente alla Direttiva UE 2019/882 recepita dal D.lgs 82/2022.

1. Stato di conformità

Questo servizio IVR è parzialmente conforme rispetto ai requisiti previsti dalla norma UNI EN 301 549, in ragione dei casi di non conformità elencati al prossimo punto 2.

2. Contenuti non accessibili

I contenuti di seguito elencati non sono accessibili alla data di pubblicazione di questa Dichiarazione:

- **11.2.4.3 Ordine del focus.**
La struttura di navigazione non segue una sequenza chiara e prevedibile: le opzioni disponibili sono associate a descrizioni lunghe e conducono prevalentemente al trasferimento verso un operatore. Pur essendo disponibile il tasto 9 per il riascolto, non è prevista una funzione esplicita per tornare al menu precedente.
- **11.3.3.2 Etichette o istruzioni.**
Il servizio fornisce informazioni insufficienti sul significato delle opzioni disponibili e sul relativo esito: le istruzioni vocali non consentono all'utente di comprendere chiaramente quale percorso o servizio sarà attivato mediante ciascuna selezione.
- **12.2.2 Informazioni sulle caratteristiche di accessibilità e compatibilità.**
Il servizio non fornisce informazioni sulle funzionalità di accessibilità disponibili, sulla compatibilità con le tecnologie assistive o sui canali alternativi attraverso i quali ottenere assistenza e accedere alle informazioni.

3. Correzione dei contenuti non accessibili

Le attività cosiddette di "*remediation*", utili per rendere accessibili anche gli elementi che, in data di pubblicazione di questa Dichiarazione, non lo sono, verranno effettuate nel corso dell'anno 2027.

4. Redazione della dichiarazione di accessibilità

La presente Dichiarazione è stata redatta il 22 settembre 2026, a seguito di una valutazione manuale del sistema IVR.

La valutazione (cd. "assessment") è stata effettuata da una Società terza.

5. Modalità di invio delle segnalazioni

Ogni persona ha la facoltà di inviare delle segnalazioni attraverso l'apposito contact form presente sul sito alla pagina <https://www.retelit.it/it/web-accessibility>, al fine di notificare alla Società erogatrice eventuali difficoltà, suggerimenti, o mancata conformità.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta da parte della Società, nel termine di 30 (trenta) giorni, alla notifica o alla richiesta, l'interessato può inoltrare una segnalazione ad AgID, tramite pec, al seguente indirizzo: protocollo@pec.agid.gov.it

6. Informazioni sul servizio IVR

- Sono stati effettuati i test di usabilità manuali
- questo servizio IVR viene gestito da tecnologia proprietaria.

7. Informazioni sulla struttura

- Alla data di pubblicazione della presente Dichiarazione, Retelit Digital Services SpA ha 31 dipendenti con disabilità
- non sono presenti in azienda postazioni di lavoro per dipendenti con disabilità.

Retelit Digital Services SpA