Dichiarazione di accessibilità del Servizi IVR (Interactive Voice Response) n. 800196803 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. 800196803 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.*
     Il servizio non presenta una sequenza di navigazione chiara e strutturata: la scelta iniziale tra le opzioni disponibili non risulta effettivamente gestita e l'utente viene indirizzato verso il trasferimento all'operatore senza poter seguire un percorso coerente, riascoltare le informazioni o tornare a un livello precedente.

   - *11.3.3.2 Etichette o istruzioni.*
     Il messaggio iniziale contiene più informazioni operative in sequenza, compresi i riferimenti al codice cliente o alla partita IVA, senza una chiara enumerazione delle opzioni e senza istruzioni sufficienti per comprendere il funzionamento del servizio e le azioni disponibili.

   - *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