

Dichiarazione di accessibilità dei Servizi IVR (Interactive Voice Response) n. 800585383 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. 800585383 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 struttura di navigazione chiara e prevedibile. La scelta iniziale proposta all'utente non risulta effettivamente gestita e non sono disponibili funzionalità esplicite per il riascolto dei contenuti o per il ritorno a livelli precedenti del percorso vocale.
- *11.3.2.2 All'inserimento.*
La selezione iniziale annunciata dal sistema non produce un comportamento coerente con le indicazioni fornite all'utente. Le opzioni proposte non risultano effettivamente gestite e il servizio conduce comunque al trasferimento verso un operatore, generando un comportamento non prevedibile.
- *11.3.3.2 Etichette o istruzioni.*
Il messaggio di benvenuto contiene informazioni operative e riferimenti a codice cliente o partita IVA prima che l'utente possa comprendere la struttura del servizio. Le istruzioni non sono presentate in modo chiaro, sintetico e progressivo e manca una chiara enumerazione delle opzioni 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