

Dichiarazione di accessibilità dei Servizi IVR (Interactive Voice Response) n. 4060 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 17 luglio 2025.

La **data di ultimo aggiornamento** di questa Dichiarazione è il 17 luglio 2025.

La **data di pubblicazione** di questa Dichiarazione sul sito <https://www.retelit.it/> è il 21 luglio 2025.

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. 4060 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 dall'appendice A della norma UNI EN 301549, ISO/IEC 40500, 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:

- *Criterio di successo 2.2.1 Regolazione tempi di esecuzione.*
In alcune sezioni, la velocità del messaggio vocale è troppo elevata per consentire una facile comprensione. Inoltre, il sistema non offre sempre un'opzione chiara e immediata per riascoltare il messaggio. Questo viola il diritto dell'utente di avere controllo sul contenuto e tempo sufficiente per elaborare le informazioni.
- *Criterio di successo 2.4.5 Differenti modalità.*
La navigazione risulta macchinosa poiché non è sempre presente un'opzione per tornare al menu precedente, limitando i modi in cui l'utente può navigare l'alberatura.
- *Criterio di successo 3.2.6 Aiuto coerente.*
Il meccanismo di aiuto fondamentale, ovvero la possibilità di parlare con un operatore, non è disponibile in modo uniforme e coerente in tutti i rami del menu.
- *Criterio di successo 3.3.1 Identificazione di errori.*
A fronte di un input errato, il sistema non identifica in modo specifico l'errore per l'utente, fornendo solo messaggi generici.
- *Criterio di successo 3.3.3 Suggerimenti per gli errori.*
In caso di errore di inserimento da parte dell'utente, il sistema IVR non fornisce suggerimenti specifici su come correggerlo (ad esempio elencando le opzioni valide).
- *Criterio di successo 3.3.7 Inserimento ridondante.*
In alcuni scenari, all'utente vengono richieste informazioni (come ad esempio il codice cliente) che potrebbero già essere desunte dal sistema (ad esempio tramite identificazione del numero chiamante), causando un inserimento ridondante e un aumento delle tempistiche.
- *Criterio di successo 3.3.8 Autenticazione accessibile (minimo).*
I percorsi di autenticazione tramite IVR non offrono sempre un'alternativa semplice e immediata per gli utenti che incontrano difficoltà.

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 entro il primo semestre dell’anno 2026.

4. Redazione della dichiarazione di accessibilità

La presente Dichiarazione è stata redatta il 17 luglio 2025, a seguito di una prima 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 32 dipendenti con disabilità
- non sono presenti in azienda postazioni di lavoro per dipendenti con disabilità.