

## Dichiarazione di accessibilità dei Servizi IVR (Interactive Voice Response) n. 800911800 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 16 luglio 2025.

La **data di ultimo aggiornamento** di questa Dichiarazione è il 16 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. 800911800 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 16 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](mailto: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.

Retelit Digital Services SpA