

Erklärung zur Barrierefreiheit des IVR-Dienstes (Interactive Voice Response) Nr. 800199623 in Übereinstimmung mit der EU-Richtlinie 2019/882

Dieses Dokument ist gemäß den WCAG 2.2-Richtlinien auf dem Niveau AA barrierefrei.

Das **Datum der Erstellung** dieser Erklärung ist der 23. Juni 2025.

Das **Datum der letzten Aktualisierung** dieser Erklärung ist der 23. Juni 2025.

Das **Datum der Veröffentlichung** dieser Erklärung auf der Website <https://www.retelit.it/> ist der 27. Juni 2025.

Es ist möglich, der Gesellschaft eventuelle Unstimmigkeiten/Verbesserungsvorschläge/Kritikpunkte über das Formular auf der Seite <https://www.retelit.it/it/web-accessibility> mitzuteilen.

Retelit Digital Services SpA verpflichtet sich, ihren IVR-Dienst Nr. 800199623 barrierefrei zugänglich zu machen, in Übereinstimmung mit der EU-Richtlinie 2019/882, umgesetzt in italienisches Recht durch das Gesetzesdekret Nr. 82/2022.

1. Konformitätsstatus:

Dieser IVR-Dienst ist teilweise konform mit den Anforderungen gemäß Anhang A der Norm UNI EN 301549 sowie ISO/IEC 40500, aufgrund der im folgenden Abschnitt 2 aufgeführten Fälle der Nichtkonformität.

2. Nicht barrierefreie Inhalte:

Die nachfolgend aufgeführten Inhalte sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Erklärung nicht barrierefrei:

- *Erfolgskriterium 2.2.1 Einstellbare Zeitbegrenzung.*
In einigen Abschnitten ist die Sprechgeschwindigkeit der Sprachnachricht zu hoch, um ein leichtes Verstehen zu ermöglichen. Darüber hinaus bietet das System nicht immer eine klare und sofort zugängliche Option zum erneuten Abspielen der Nachricht. Dies verletzt das Recht der Nutzerinnen und Nutzer, die Kontrolle über die Inhalte zu behalten und ausreichend Zeit zur Informationsverarbeitung zu erhalten.
- *Erfolgskriterium 2.4.5 Mehrere Wege.*
Die Navigation ist umständlich, da nicht immer eine Option vorhanden ist, um zum vorherigen Menü zurückzukehren. Dies schränkt die Möglichkeiten der Nutzerinnen und Nutzer ein, durch die Menüstruktur zu navigieren.
- *Erfolgskriterium 3.2.6 Konsistente Hilfe.*
Die grundlegende Hilfe-Funktion – nämlich die Möglichkeit, mit einer*inem Mitarbeitenden zu sprechen – ist nicht in allen Menüzweigen einheitlich und konsistent verfügbar.
- *Erfolgskriterium 3.3.1 Fehleridentifikation.*
Bei einer fehlerhaften Eingabe identifiziert das System den Fehler nicht spezifisch für die Nutzerin oder den Nutzer, sondern gibt nur allgemeine Mitteilungen aus.
- *Erfolgskriterium 3.3.3 Vorschläge zur Fehlerbehebung.*
Im Falle einer falschen Eingabe gibt das IVR-System keine konkreten Hinweise zur Korrektur (z. B. durch Aufzählung gültiger Optionen).
- *Erfolgskriterium 3.3.7 Redundante Eingabe.*
In bestimmten Szenarien wird von der Nutzerin oder dem Nutzer die Eingabe von Informationen verlangt (z. B. Kundennummer), die vom System bereits abgeleitet werden könnten (z. B. durch Anruferkennung), was zu redundanter Eingabe und längeren Bearbeitungszeiten führt.

- *Erfolgskriterium 3.3.8 Zugängliche Authentifizierung (Minimum).*
Die Authentifizierungsprozesse im IVR-System bieten nicht immer eine einfache und unmittelbare Alternative für Nutzerinnen und Nutzer, die auf Schwierigkeiten stoßen.

3. Behebung der nicht barrierefreien Inhalte

Die sogenannten Remediation-Maßnahmen, die darauf abzielen, auch jene Elemente barrierefrei zugänglich zu machen, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Erklärung noch nicht konform sind, werden im Laufe des ersten Halbjahres 2026 umgesetzt.

4. Erstellung der Erklärung zur Barrierefreiheit

Diese Erklärung wurde am 25. Juni 2025 erstellt, basierend auf einer ersten manuellen Bewertung des IVR-Systems.

Die Bewertung (sog. „Assessment“) wurde von einem unabhängigen Dritten durchgeführt.

5. Meldung von Barrieren

Jede Person kann über das entsprechende Kontaktformular auf der Seite <https://www.retelit.it/it/web-accessibility> Mitteilungen an das Unternehmen senden, um Barrieren, Verbesserungsvorschläge oder fehlende Konformität zu melden.

Im Falle einer unzureichenden oder ausbleibenden Antwort des Unternehmens innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Eingang der Mitteilung oder Anfrage kann die betroffene Person eine Meldung an die AgID per zertifizierter E-Mail (PEC) an folgende Adresse senden: protocollo@pec.agid.gov.it

6. Informationen zur Website

- Es wurden manuelle Usability-Tests durchgeführt
- Dieser IVR-Dienst wird mit proprietärer Technologie betrieben.

7. Informationen zur Organisation

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Erklärung:

- Retelit Digital Services SpA beschäftigt 32 Mitarbeitende mit Behinderung
- Im Unternehmen sind keine Arbeitsplätze für Mitarbeitende mit Behinderungen vorhanden.