

Dichiarazione di accessibilità applicazione mobile per i soggetti di cui all'art. 3 comma 1-bis della legge 9 gennaio 2004, n. 4 – MySorgenia, app Android

Dichiarazione

Sorgenia S.p.A. si impegna a rendere accessibile la propria applicazione mobile Android, conformemente al D.lgs 10 agosto 2018, n. 106 che ha recepito la direttiva UE 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio. La presente dichiarazione di accessibilità si applica a:

MySorgenia – applicazione mobile per sistema operativo Android, distribuita tramite Google Play Store

<https://play.google.com/store/apps/details?id=my.sorgenia>

Stato di conformità

Parzialmente conforme

Questa applicazione mobile Android è parzialmente conforme ai requisiti previsti dall'appendice A della norma UNI CEI EN 301549:2018 (WCAG 2.1) e ai requisiti ex allegato A DM 5 luglio 2005 (WCAG 2.0) in ragione dei casi di non conformità elencati di seguito.

Contenuti non accessibili

I contenuti di seguito elencati non sono accessibili per il seguente motivo:

a) Inosservanza del D.lgs 10 agosto 2018, n. 106

- **C.11.1.1.1** – Alcuni contenuti non testuali presentati all'utente non hanno un'alternativa testuale equivalente che serva allo stesso scopo (le icone che indicano il tipo di fornitura – luce, gas, fibra, fotovoltaico – nell'elenco delle forniture, nella selezione delle forniture e nel riepilogo dei pagamenti; l'icona che segnala i messaggi in evidenza nel Centro Messaggi; le immagini delle missioni, dei premi e dei badge della sezione Greeners e le immagini delle iniziative e delle notizie nella pagina iniziale, che non dispongono di descrizione; inoltre le immagini di solo ornamento non sono contrassegnate come tali, per cui non è garantito che le tecnologie assistive le ignorino).
- **C.11.1.3.1** – In alcuni casi, informazioni, struttura o correlazioni trasmesse dalla presentazione delle schermate non possono essere determinate programmaticamente (o non sono disponibili tramite testo) (i titoli delle schermate e delle sezioni non sono riconoscibili come intestazioni, impedendo la navigazione rapida per titoli su schermate lunghe come il dettaglio della fornitura, l'archivio delle bollette e il riepilogo dell'offerta; le etichette visibili dei campi dei moduli non sono associate in modo programmatico al campo corrispondente, per cui l'etichetta viene letta come testo staccato e il campo risulta privo di nome: accade nei moduli di registrazione, accesso, dati personali, pagamento e sottoscrizione delle offerte).
- **C.11.1.4.1** – In alcuni casi il colore è utilizzato come unico mezzo visivo per veicolare un'informazione (nei selettori a forma di etichetta usati per la scelta delle opzioni, la voce selezionata si distingue da quella non selezionata soltanto per il colore dello sfondo e del bordo).

- **C.11.1.4.3** – La rappresentazione visiva del testo e di immagini contenenti testo non ha sempre il rapporto minimo di contrasto richiesto, salvo eccezioni previste dalla normativa (es. i logotipi) (il testo segnaposto che compare prima della compilazione nei campi di molti moduli dell'applicazione; il testo dei pulsanti di colore verde, scritto in bianco; alcune diciture di conferma e di stato in verde e alcuni testi secondari di colore grigio chiaro; il testo secondario grigio quando compare su fondo grigio anziché su fondo bianco, come nelle schede dei consumi e nel riepilogo delle bollette).
- **C.11.1.4.4** – Alcuni testi, ad eccezione dei sottotitoli e delle immagini contenenti testo, non possono essere ridimensionati fino al 200 percento senza utilizzare tecnologie assistive e senza perdere contenuto e funzionalità (oltre la metà dei testi dell'applicazione non si adatta alla dimensione dei caratteri impostata nel sistema: riguarda i titoli, i testi descrittivi, le etichette e il testo dei pulsanti nelle sezioni forniture, bollette e pagamenti, offerte, profilo e Greeners).
- **C.11.3.3.1** – In alcuni casi, quando viene rilevato automaticamente un errore di inserimento, l'elemento errato non è identificato e l'errore non è descritto all'utente sotto forma di testo (in alcuni moduli dell'applicazione il messaggio che spiega l'errore viene mostrato accanto al campo ma non è collegato al campo stesso: le tecnologie assistive segnalano che il campo è in errore senza però comunicarne il motivo).
- **C.11.3.3.2** – In alcuni casi non sono fornite etichette o istruzioni per i campi che richiedono l'inserimento di dati da parte dell'utente (i campi in cui si digita il codice di verifica ricevuto via SMS o e-mail, che non indicano la posizione della cifra da inserire; i campi di alcune finestre di inserimento dati, il campo di ricerca e filtro degli elenchi e il campo delle note nella richiesta di assistenza; alcuni campi del questionario sul fotovoltaico).
- **C.11.4.1.2** – In alcuni casi, per i componenti dell'interfaccia utente (fra cui: elementi di un modulo, comandi, finestre di dialogo e componenti generati da script), nome, ruolo, stati, proprietà e valori non sono corretti o impostati, oppure non è avvisato l'utente e le sue tecnologie assistive quando questi cambiano (la maggior parte dei pulsanti di chiusura dei pannelli a comparsa e delle finestre di dialogo è priva di nome; tutte le icone di aiuto contestuale che aprono le spiegazioni dei dati tecnici – codice POD, codice PDR, potenza impegnata, consumo annuo, importo medio della bolletta – sono prive di nome, nei percorsi di sottoscrizione di luce, gas e fibra; sono privi di nome anche i comandi di scorrimento della scheda con l'andamento del prezzo dell'energia, i collegamenti ai canali social nella pagina di assistenza e i pulsanti di chiusura degli avvisi nella sezione profilo; oltre la metà degli interruttori e delle caselle di selezione non comunica a quale opzione si riferisca, in particolare nelle schermate dei consensi privacy, delle clausole contrattuali e della registrazione, dove l'utente esprime un consenso senza poterne conoscere l'oggetto; i selettori a forma di etichetta e i pulsanti di selezione non comunicano se sono selezionati; all'apertura dei pannelli a comparsa il focus non viene spostato sul contenuto e la comparsa non viene annunciata; alcuni componenti dell'interfaccia non comunicano il proprio ruolo, per cui non vengono riconosciuti come pulsanti o come caselle di selezione).
- **C.11.4.1.3** – In alcuni casi i messaggi di stato non sono presentati all'utente in modo che le tecnologie assistive li interpretino senza dover spostare il focus (le attese di caricamento di bollette, consumi, elenchi e pagine di contenuto non vengono annunciate né all'inizio né al termine, per cui l'utente non è in grado di sapere se l'applicazione stia elaborando; la comparsa dei messaggi di errore nei moduli e degli avvisi informativi non viene comunicata).
- I flussi di pagamento, erogati tramite le interfacce dei fornitori di servizi di pagamento integrate nell'applicazione, non prodotte né finanziate né sviluppate da Sorgenia S.p.A. e non sotto il suo controllo.

- I servizi di assistenza e gli strumenti di terzi consultabili all'interno dell'applicazione tramite contenuti incorporati, non prodotti né finanziati né sviluppati da Sorgenia S.p.A. e non sotto il suo controllo.

Redazione della dichiarazione di accessibilità

La presente dichiarazione è stata redatta il 17/09/2026.

La valutazione è stata effettuata mediante autovalutazione effettuata direttamente dal soggetto erogatore, tramite analisi statica del codice sorgente.

La dichiarazione sarà riesaminata periodicamente, con frequenza almeno annuale, per verificare l'esattezza delle affermazioni in essa contenute.

Modalità di invio delle segnalazioni e recapiti del soggetto erogatore

Nonostante i nostri sforzi per consentire a chiunque di adattare il servizio alle proprie esigenze, ci possono essere ancora pagine o sezioni che non sono completamente accessibili. Stiamo lavorando per continuare a migliorare la nostra accessibilità, per raggiungere il livello ottimale.

Se desideri contattarci per segnalazioni, dubbi o informazioni relative all'accessibilità, puoi farlo attraverso i canali di assistenza disponibili nella pagina Contatti del sito Sorgenia:

<https://www.sorgenia.it/contattaci>

Modalità di invio delle segnalazioni all'AgID

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta, nel termine di 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

Informazioni sull'applicazione mobile

1. La data di pubblicazione dell'applicazione: 20/07/2026 (data d'ultimo aggiornamento)
2. Sono stati effettuati i test di usabilità: non sono stati effettuati test di usabilità specifici sull'accessibilità (test di usabilità generali con utenti reali vengono invece svolti periodicamente).
3. CMS utilizzato: Drupal.
4. L'applicazione mobile è predisposta per i sistemi operativi:
 - a. Android

Informazioni sulla struttura

5. Il numero di dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione: 9
6. Il numero di postazioni di lavoro per dipendenti con disabilità: le attuali postazioni di lavoro "standard" sono adeguate alle necessità dei dipendenti con disabilità ad oggi in servizio.