

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 iOS

Dichiarazione

Sorgenia S.p.A. si impegna a rendere accessibile la propria applicazione mobile iOS, 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 iOS, distribuita tramite Apple App Store

<https://apps.apple.com/it/app/mysorgenia/id593806212>

Stato di conformità

Parzialmente conforme

Questa applicazione mobile iOS 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 (alcune immagini che veicolano informazione non sono descritte, fra cui le illustrazioni di esito positivo e di errore, le icone del tipo di fornitura e del metodo di pagamento, le icone del riepilogo energetico dell'impianto fotovoltaico, l'icona che segnala il profilo selezionato e le icone di esito delle risposte nelle missioni video; alcune icone puramente decorative, come le frecce che indicano la possibilità di proseguire, vengono comunque annunciate come immagini prive di nome, allungando inutilmente la lettura degli elenchi; il diagramma del flusso energetico dell'impianto fotovoltaico e i grafici dei consumi, del prezzo dell'energia e del monitoraggio della produzione non dispongono di un riepilogo testuale dei valori rappresentati).
- **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 la sottoscrizione di un'offerta, il dettaglio della fornitura, l'archivio bollette e il catalogo Greeners; l'etichetta visibile dei campi dei moduli non è associata in modo programmatico al campo corrispondente).
- **C.11.1.3.4** – Il contenuto limita la visualizzazione e il funzionamento a un unico orientamento dello schermo, senza che tale orientamento sia essenziale (sui telefoni l'applicazione funziona esclusivamente in verticale e non si adatta alla rotazione del dispositivo, condizione che penalizza in particolare chi utilizza il telefono fissato a un supporto in posizione orizzontale).

- **C.11.1.3.5** – Lo scopo di alcuni campi che raccolgono informazioni sull'utente non può essere determinato programmaticamente (gran parte dei campi che raccolgono dati personali – nome, cognome, indirizzo di posta elettronica, numero di telefono, indirizzo di residenza e di fatturazione – non viene riconosciuta automaticamente, per cui la compilazione assistita del dispositivo non funziona; il riconoscimento è invece presente sul codice di verifica monouso e sull'indirizzo di posta elettronica del modulo di reclamo).
- **C.11.1.4.1** – Il colore è utilizzato come unico mezzo visivo per trasmettere informazioni, indicare un'azione o distinguere un elemento (nei filtri per tipo di fornitura – luce, gas, fibra – la voce selezionata si distingue soltanto per il colore dello sfondo e del bordo, senza alcuna variazione di testo, di icona o di spessore; nei selettori a linguetta la scheda attiva è indicata unicamente dal colore della sottolineatura).
- **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 dei campi dei moduli, che in molti casi è l'unica indicazione di cosa inserire, risulta molto chiaro e di difficile lettura; le etichette delle schede non selezionate nel pannello dell'impianto fotovoltaico, che restano comunque attivabili; i messaggi di conferma dei moduli visualizzati in verde; alcuni testi secondari di colore grigio quando compaiono sulle schede e sui riquadri a sfondo chiaro anziché su sfondo bianco).
- **C.11.1.4.4** – Alcuni testi, ad eccezione dei sottotitoli e delle immagini contenenti testo, non possono essere ridimensionati fino al 200 per cento senza utilizzare tecnologie assistive e senza perdere contenuto e funzionalità (i testi dell'applicazione non si adattano alla dimensione dei caratteri impostata nelle impostazioni del dispositivo: l'ingrandimento richiesto dall'utente non produce effetto).
- **C.11.2.2.2** – Per contenuti in movimento che iniziano automaticamente, durano più di cinque secondi e sono presentati insieme ad altri contenuti, non è disponibile un meccanismo che consenta all'utente di metterli in pausa, arrestarli o nasconderli (nel pannello dell'impianto fotovoltaico il diagramma del flusso energetico è animato in modo continuo per tutta la permanenza sulla schermata, senza che sia possibile fermarlo).
- **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 (alcuni campi hanno come unica indicazione il testo segnaposto, che scompare non appena si inizia a digitare; per i comandi il cui esito non è deducibile dall'aspetto – fra cui i comandi di approfondimento presenti nei moduli, le schede riepilogative attivabili e le righe che aprono una finestra a comparsa – non è disponibile alcuna istruzione).

- **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 (i comandi che mostrano soltanto un'icona sono privi di nome e non indicano la propria funzione: chiusura delle finestre a comparsa e ritorno alla schermata precedente in numerose schermate, apertura del centro messaggi, comandi di approfondimento presenti nelle schede e nei moduli, comandi di riproduzione, pausa e schermo intero dei video delle missioni Greeners; alcune aree tattili trasparenti sovrapposte alle schede e alle voci di elenco – fra cui il riepilogo pagamenti, le schede delle offerte e il dettaglio della fornitura – sono raggiungibili dalle tecnologie assistive ma non comunicano né la propria funzione né il contenuto cui si riferiscono; gli interruttori dell'applicazione – consensi al trattamento dei dati, fatturazione digitale, rinuncia al recesso e sblocco con riconoscimento biometrico – vengono annunciati come attivati o disattivati senza indicare a quale opzione si riferiscano; le caselle di spunta e i pulsanti di scelta – accettazione delle clausole contrattuali, consensi, risposte ai sondaggi, selezione del piano di rateizzazione – comunicano di essere selezionati ma non a cosa si riferiscono; numerosi elementi che rispondono al tocco, fra cui schede, righe di elenco e filtri, non sono riconosciuti come comandi; all'apertura di alcune finestre a comparsa e di alcuni avvisi il focus non viene spostato sul contenuto e la schermata sottostante resta raggiungibile, per cui è possibile attivare comandi non visibili; in una schermata del menu un raggruppamento di elementi viene letto come un unico elemento privo di nome, rendendo irraggiungibile la voce che contiene).
- **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 non vengono annunciate né all'inizio né al termine: nei pulsanti dei flussi di sottoscrizione, pagamento e modifica dei dati il comando smette semplicemente di rispondere senza alcuna spiegazione, e lo stesso avviene durante il caricamento dei grafici e di alcuni elenchi; i messaggi temporanei di conferma e di avviso non vengono annunciati alla loro comparsa; i messaggi di validazione dei moduli vengono mostrati accanto al campo ma non comunicati, per cui un errore di compilazione può passare inosservato).
- 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 mobile: 21/01/2013
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. iOS

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.