

Dichiarazione di accessibilità sito web per i soggetti di cui all'art. 3 comma 1-bis della legge 9 gennaio 2004, n. 4 – MySorgenia, area clienti web

Dichiarazione

Sorgenia S.p.A. si impegna a rendere accessibile la propria area clienti web, 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 – area clienti web

<https://areaclienti.sorgenia.it>

Stato di conformità

Parzialmente conforme

Questa applicazione web 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.9.1.1.1** – Alcuni contenuti non testuali presentati all'utente non hanno un'alternativa testuale equivalente che serva allo stesso scopo (il marchio nella pagina di accesso; numerose illustrazioni e icone decorative che, prive di alternativa, vengono lette dalle tecnologie assistive pronunciando il nome del file dell'immagine).
- **C.9.1.3.1** – In alcuni casi, informazioni, struttura o correlazioni trasmesse dalla presentazione delle pagine non possono essere determinate programmaticamente (o non sono disponibili tramite testo) (i titoli delle pagine e delle sezioni spesso non sono riconoscibili come intestazioni e la gerarchia dei titoli non è coerente, il che impedisce la navigazione rapida per titoli su pagine lunghe come il dettaglio della fornitura, il riepilogo dei pagamenti e la sezione Greeners; nella pagina di accesso il titolo principale non è riconosciuto come tale; alcuni elenchi, come quelli delle forniture, delle bollette e dei messaggi, non sono riconoscibili come elenchi, per cui non ne viene annunciato il numero di elementi né la posizione di quello in lettura).
- **C.9.1.3.5** – Lo scopo di alcuni campi di raccolta dati relativi all'utente non può essere determinato programmaticamente (i campi relativi a nome, cognome, indirizzo di posta elettronica, numero di telefono, indirizzo, città, codice di avviamento postale e codice fiscale, presenti nella registrazione, nel profilo, nei moduli di contatto e nei percorsi di attivazione, non vengono riconosciuti automaticamente dal programma utente, per cui non è possibile avvalersi della compilazione assistita; in alcuni moduli di indirizzo il riconoscimento automatico è inoltre esplicitamente disattivato).

- **C.9.1.4.1** – In alcuni casi il colore è utilizzato come unico mezzo visivo per veicolare informazioni, indicare un'azione, sollecitare una risposta o distinguere un elemento visivo (lo stato di selezione delle caselle di spunta dei consensi contrattuali è indicato soltanto dal colore; l'errore della pagina di accesso è segnalato soltanto dal colore rosso del testo; la natura dei messaggi di sistema, se di errore, di avviso o di conferma, è affidata al solo colore e a un'icona priva di alternativa testuale).
- **C.9.1.4.3** – 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 bianco su fondo verde del marchio, utilizzato nelle diciture della testata, nelle schede della sezione assistenza e nelle schede del tutorial; alcune diciture su fondo colorato nei percorsi di attivazione della fibra, nel riepilogo dei pagamenti e nella sezione Greeners).
- **C.9.1.4.4** – 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 (alcune diciture ed etichette sono collocate in aree di altezza fissa nella testata, nei grafici dei consumi, nel centro messaggi, nei pulsanti e nelle finestre di dialogo, per cui all'aumentare della dimensione dei caratteri il testo può risultare tagliato o sovrapposto).
- **C.9.1.4.11** – Per alcuni componenti essenziali, anche nei diversi stati, il contrasto colore rispetto agli elementi adiacenti non supera il rapporto di 3:1 (i bordi dei campi dei moduli, gli indicatori degli elementi non selezionati e alcuni elementi di separazione risultano poco distinguibili dallo sfondo).
- **C.9.1.4.13** – In alcuni casi, quando il passaggio del puntatore del mouse (hover) o il focus della tastiera rendono visibili e nascosti dei contenuti, non è disponibile un meccanismo per eliminare il contenuto aggiuntivo senza spostare il puntatore del mouse o il focus della tastiera, il puntatore non può essere spostato su contenuti aggiuntivi senza che questo scompaia oppure il contenuto aggiuntivo non resta visibile fino a quando l'evento hover o focus non viene rimosso, l'utente lo elimina o le sue informazioni non sono più valide, salvo alcune eccezioni previste (i sottomenu della barra di navigazione principale si aprono al solo passaggio del puntatore e non possono essere richiamati né chiusi tramite tastiera).
- **C.9.2.1.1** – Alcune funzionalità non possono essere utilizzabili tramite tastiera (o interfaccia con input analogo) (le voci della barra di navigazione principale e il comando di accesso al centro messaggi, presenti in pressoché tutte le pagine dell'area clienti, non sono raggiungibili né attivabili da tastiera; i pulsanti di chiusura di numerose finestre di dialogo non sono raggiungibili da tastiera, per cui una finestra aperta non può essere chiusa con quel comando; le caselle di spunta per l'accettazione delle condizioni di contratto e dei consensi non possono essere selezionate da tastiera, impedendo il completamento della sottoscrizione; numerosi comandi presentati come testo o come immagine, fra cui le icone "informazioni" che aprono le spiegazioni nei dati catastali, nel dettaglio delle offerte e nella sezione prezzi dell'energia, le frecce di scorrimento del monitoraggio dell'impianto fotovoltaico, il comando che mostra e nasconde la password nella pagina di accesso, la selezione delle risposte nel checkup energetico, la scelta della fornitura, la copia dell'IBAN e l'apertura dei documenti informativi, non sono attivabili da tastiera).
- **C.9.2.2.2** – Per alcuni contenuti in movimento, lampeggianti o scorrevoli che si avviano automaticamente e durano più di cinque secondi, non è disponibile un meccanismo per metterli in pausa, arrestarli o nasconderli (l'animazione decorativa della pagina delle forniture si ripete in ciclo continuo senza che sia previsto un comando per interromperla).

- **C.9.2.4.1** – Non è disponibile un meccanismo per saltare i blocchi di contenuto ripetuti su più pagine (non è presente un collegamento che consenta di passare direttamente al contenuto principale, per cui chi naviga da tastiera o con screen reader deve attraversare ogni volta la testata e il menu prima di raggiungere il contenuto della pagina; la testata e il menu di navigazione non sono inoltre identificati come aree distinte della pagina).
- **C.9.2.4.2** – Alcune pagine web non hanno un titolo che ne descriva l'argomento o la finalità (più pagine condividono lo stesso titolo, come le diverse pagine della home, le pagine del percorso di registrazione e il dettaglio delle forniture; in alcuni percorsi, fra cui il reindirizzamento verso le applicazioni mobili e il primo accesso guidato, il titolo non viene aggiornato al cambio di pagina).
- **C.9.2.4.3** – In alcune pagine Web che possono essere navigate in modo sequenziale e in cui la sequenza di navigazione influisce sul loro significato e sul loro funzionamento, alcuni oggetti che potrebbero ricevere il focus non lo ricevono con un ordine tale da conservarne il senso e l'operatività (nella pagina di accesso e in alcuni moduli, fra cui i dati catastali, il modulo di contatto della sezione Greeners e i dati del profilo, l'ordine di tabulazione è forzato e porta il focus sui campi prima che su qualsiasi altro elemento della pagina; al cambio di pagina il focus non viene riportato all'inizio del nuovo contenuto, per cui le tecnologie assistive non annunciano la pagina raggiunta; all'apertura delle finestre di dialogo il focus non viene spostato sul contenuto e alla chiusura non viene restituito al comando che le ha aperte).
- **C.9.2.4.4** – Lo scopo di alcuni collegamenti non può essere determinato dal testo del collegamento oppure dal testo del collegamento insieme a dei contenuti adiacenti (alcuni collegamenti riportano come unico testo "Scopri di più" o "Vai", nelle pagine di attivazione delle offerte, nel tracciamento dell'ordine e nella sezione Greeners; i comandi costituiti dalla sola immagine sono privi di qualsiasi testo).
- **C.9.2.4.7** – Su alcuni elementi interattivi non è visibile l'indicatore del focus (nei pulsanti, nelle finestre di dialogo, nelle schede del tutorial e di benvenuto e in alcune pagine delle sezioni Greeners e assistenza l'indicatore predefinito del focus è rimosso senza che sia previsto un indicatore sostitutivo, per cui chi naviga da tastiera non è in grado di individuare l'elemento su cui si trova).
- **C.9.3.3.1** – In alcuni casi, quando viene rilevato automaticamente un errore di immissione, l'elemento errato non è identificato e l'errore non è descritto all'utente mediante testo (il messaggio di errore della pagina di accesso non è collegato ai campi interessati e non viene annunciato dalle tecnologie assistive, per cui un tentativo di accesso non riuscito può passare inosservato; anche i messaggi di errore di alcune operazioni compaiono senza essere annunciati).
- **C.9.4.1.1** – Il codice di marcatura delle pagine non è sempre conforme alle sue specifiche o contiene errori, o attributi e ID duplicati (in alcune pagine, fra cui la registrazione, il riepilogo dei dati di attivazione e la sezione Greeners, sono presenti identificatori ripetuti, che possono compromettere il funzionamento delle tecnologie assistive).

- **C.9.4.1.2** – In alcuni casi i componenti dell'interfaccia utente (fra cui: elementi di un modulo, collegamenti e componenti generati da script...), nome, ruolo, stati, proprietà e valori non sono corretti o impostati o non è avvisato l'utente e le sue tecnologie assistive quando questi cambiano (le finestre di dialogo sono prive di un nome che ne annunci il contenuto, in particolare quella di attesa che compare durante i caricamenti, che impedisce l'interazione senza comunicare nulla all'utente; le voci della barra di navigazione non comunicano se il relativo sottomenu è aperto né quale sia la sezione attiva; le caselle di spunta dei consensi non comunicano il proprio stato di selezione; i comandi costituiti dalla sola icona sono privi di un nome che ne comunichi la funzione, fra cui i pulsanti di chiusura delle finestre di dialogo, le icone "informazioni" che aprono le spiegazioni nei dati catastali, nel dettaglio delle offerte e nella sezione prezzi dell'energia, le frecce di scorrimento del monitoraggio dell'impianto fotovoltaico e il comando che mostra e nasconde la password nella pagina di accesso, che non comunica neppure se la password sia visibile o nascosta; i riquadri che ospitano il pagamento con carta, il servizio di assistenza in chat e il calcolatore dell'impronta ambientale non hanno un nome che ne descriva il contenuto).
- **C.9.4.1.3** – 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 delle pagine, degli elenchi di forniture e bollette e delle operazioni di pagamento non vengono annunciate né all'inizio né al termine, per cui l'utente non è in grado di sapere se l'applicazione stia elaborando; gli esiti delle operazioni e i messaggi di conferma o di errore non vengono comunicati).
- I flussi di pagamento, erogati tramite le interfacce dei fornitori di servizi di pagamento integrate nell'area clienti, 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'area clienti tramite contenuti incorporati (assistenza in chat e videochiamata, strumenti di calcolo e verifica), 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 sul sito

1. La data di pubblicazione: 17/06/2026 (data d'ultimo aggiornamento del sito)
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 per il sito web: Drupal

Informazioni sulla struttura

4. Il numero di dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione: 9
5. 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.