Plus1

LEGGE 4/2004 · WCAG 2.1 AA

Dichiarazione di accessibilità di Plus1.

Vogliamo che i servizi digitali di Plus1 funzionino per il maggior numero possibile di persone. Qui spieghiamo quanto è accessibile oggi il nostro sito, cosa presenta ancora dei limiti e come puoi ottenere aiuto.

Il servizio digitale

Questa dichiarazione di accessibilità si applica ai servizi digitali di Plus1:

- Il sito web Plus1 (ad esempio plus1.com/it)
- Eventuali servizi online collegati e aree clienti riservate associate al sito web

SOGGETTO EROGATORE

Plus1

SERVIZIO DIGITALE

Sito web Plus1 e servizi online collegati

Quanto è accessibile il sito web?

Ci impegniamo affinché i servizi digitali di Plus1 siano accessibili al maggior numero possibile di persone. Allo stato attuale, il sito web di Plus1 è **parzialmente conforme** ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente (Legge n. 4/2004 — "Legge Stanca" — e Direttiva (UE) 2016/2102).

Ciò significa che la maggior parte del sito web è utilizzabile con le tecnologie assistive e soddisfa i requisiti, ma esistono ancora contenuti e funzioni che non sono pienamente accessibili.

Contenuti non accessibili

Di seguito un elenco dettagliato dei contenuti non accessibili noti e delle relative cause.

1 Carenze nel contrasto e nell'uso del colore

- Alcuni testi, link e pulsanti hanno un contrasto troppo basso rispetto allo sfondo.
- Alcune informazioni sono veicolate solo tramite il colore (per esempio la segnalazione di stato o dei messaggi di errore).

Causa: Queste carenze derivano da precedenti scelte di progettazione e da componenti non ancora pienamente adeguati ai requisiti di accessibilità. È in corso un lavoro di aggiornamento della palette colori e della libreria dei componenti.

2 Carenze nella navigazione da tastiera e nel focus

- Alcuni elementi interattivi (per esempio menu, campi dei moduli, pulsanti nelle finestre modali) sono difficili o impossibili da raggiungere utilizzando solo la tastiera.
- L'indicatore di focus non è sempre chiaramente visibile su tutti gli elementi.

Causa: Codice e componenti più datati non supportano completamente la navigazione da tastiera e il corretto ordine di focus. I componenti devono essere aggiornati o sostituiti.

3 Moduli e messaggi di errore

- Non tutti i campi dei moduli hanno etichette (label) correttamente associate.

- I messaggi di errore sono talvolta poco chiari o non correttamente collegati al rispettivo campo, il che crea difficoltà agli utenti degli screen reader.
- In alcuni casi mancano indicazioni sul formato in cui inserire i dati (per esempio data, codice fiscale).

Causa: Storicamente i moduli sono stati costruiti senza tenere pienamente conto dell'accessibilità, in particolare per quanto riguarda l'HTML semantico e gli attributi ARIA.

4 Documenti PDF e materiale scaricabile

I documenti PDF più datati (per esempio condizioni contrattuali e schede informative) non sono pienamente accessibili. Essi:

- non presentano corretti livelli di intestazione e strutture dei tag,
- talvolta non hanno testi alternativi per le immagini,
- non sono sempre ottimizzati per la lettura tramite screen reader.

Causa: Questi documenti sono stati prodotti con modelli più datati privi di requisiti di accessibilità. È in corso un lavoro per sviluppare nuovi modelli e sostituire gradualmente il materiale.

5 Icone ed elementi grafici

- Alcune icone non dispongono di testi alternativi chiari o di etichette descrittive.
- In alcuni casi le icone vengono utilizzate per veicolare informazioni senza testo di accompagnamento.

Causa: La libreria di icone non è stata pienamente documentata dal punto di vista dell'accessibilità e deve essere aggiornata con descrizioni chiare e una semantica corretta.

Alternative accessibili ai contenuti non accessibili

Dove attualmente sono presenti delle carenze, cerchiamo di offrire alternative, per esempio:

Contatto con il servizio clienti via e-mail o telefono per ottenere:

- spiegazioni dei contenuti difficili da consultare,
- illustrazione di condizioni, prezzi, prodotti e servizi a voce o in un formato più accessibile.

Documenti su richiesta:

- I documenti principali (per esempio condizioni contrattuali e informazioni sui prodotti) possono essere forniti su richiesta in un formato più accessibile, nella misura in cui ciò è tecnicamente e praticamente possibile.

I dati di contatto sono riportati alla fine di questa dichiarazione.

Eccezione per onere sproporzionato

Allo stato attuale Plus1 invoca l'eccezione per **onere sproporzionato** per alcuni documenti PDF e materiale informativo più datati, ai sensi della normativa vigente in materia di accessibilità. Ciò riguarda in particolare i PDF e i documenti più datati che:

- hanno una frequenza di utilizzo molto bassa,
- non sono più attuali, ma per motivi legali devono restare disponibili,
- richiedono un ampio lavoro manuale per il pieno adeguamento all'accessibilità.

Valutazione:

Adeguare pienamente all'accessibilità tutti i documenti storici richiederebbe uno sforzo sproporzionato rispetto al beneficio, poiché:

- questi documenti vengono utilizzati raramente dai visitatori,
- i contenuti sono in gran parte sostituiti da informazioni aggiornate sul sito web o in documenti più recenti,

- informazioni equivalenti possono essere fornite tramite il servizio clienti in un formato più accessibile in caso di necessità.

Plus1 lavora costantemente per:

- garantire che i nuovi documenti siano prodotti in forma accessibile,
- eliminare gradualmente il materiale più datato ove possibile,
- fornire su richiesta supporto e formati alternativi agli utenti che ne hanno bisogno.

Come abbiamo testato il sito web

Metodo di valutazione:

- Autovalutazione basata sulle linee guida WCAG 2.1 livello AA.
- Test manuale di pagine e funzioni selezionate.
- Utilizzo di strumenti automatici per individuare carenze tecniche (per esempio contrasto e semantica).

DATA DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ
9 luglio 2026

ULTIMO AGGIORNAMENTO
9 luglio 2026

Segnalare problemi e chiedere aiuto

Desideriamo sapere se riscontri ostacoli o carenze nell'accessibilità del sito web o dei servizi online di Plus1. Contattaci se:

- non riesci a consultare un contenuto,
- rilevi errori o carenze,
- hai bisogno di informazioni in un altro formato.

Meccanismo di feedback / canali di contatto:

- E-mail: informazione@plus1.com
- Telefono: +39 02 3061 8100

- Tramite il modulo di contatto sul sito web plus1.com/it/accessibilita

Quando ci contatti, descrivi possibilmente:

- a quale pagina o funzione si riferisce la segnalazione,
- quale tecnologia assistiva utilizzi (se ne usi una),
- quale tipo di problema riscontri.

Cercheremo di risponderti il prima possibile.

Vigilanza e ricorso all'AgID

L'**Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)** è l'autorità responsabile della vigilanza in materia di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili ai sensi della Legge n. 4/2004.

Se non sei soddisfatto del modo in cui gestiamo la tua segnalazione, oppure in caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni, puoi rivolgerti al **Difensore civico per il digitale**, istituito presso l'AgID:

- Ricorso al Difensore civico per il digitale: agid.gov.it/difensore-civico-il-digitale

Sul sito dell'AgID (agid.gov.it) sono disponibili maggiori informazioni sulle modalità e sulle implicazioni del ricorso.

DATI DI CONTATTO

Plus1

E-mail
informazione@plus1.com

Telefono
+39 02 3061 8100

Sito web
plus1.com/it