

DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ

Dichiarazione di accessibilità per SGR Luce e Gas

Ultimo aggiornamento: 20 luglio 2026

Introduzione

SGR Servizi s.p.a. si impegna a rispettare i più alti *standard* di accessibilità e inclusività.

Vogliamo che tutti i nostri Clienti, comprese le persone con disabilità, possano utilizzare con successo il nostro sito, i nostri servizi e i nostri applicativi. La presente dichiarazione di accessibilità descrive le caratteristiche di accessibilità del servizio, il modo in cui soddisfiamo i requisiti previsti dalla direttiva UE 2019/882 (EAA), dalla l. 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. legge Stanca), ove applicabile, nonché dall'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalle deliberazioni 795/2016/R/com, 593/2017/R/com, 39/2018/R/com, 416/2018/R/com, 569/2018/R/com, 623/2018/R/com, 184/2020/R/com, 603/2021/R/com, 208/2022/R/eel, 231/2022/R/com, 74/2023/R/eel, 362/2023/R/eel, 600/2023/R/eel e 399/2025/R/com, "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV) dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA), nonché le nostre azioni per mantenere e migliorare l'accessibilità. La Dichiarazione si riferisce alla sito web www.sgrlucegas.com denominato "il sito".

Abbiamo progettato tali servizi in conformità alle linee guida **WCAG 2.x AA** (ultima versione) e allo *standard* europeo di accessibilità **EN 301 549**, il che significa che il nostro servizio è accessibile a un'ampia gamma di utenti.

Esaminiamo regolarmente questa dichiarazione man mano che miglioriamo il nostro servizio.

Descrizione generale del servizio

Il sito è un sito web aziendale, che consente ai Clienti di navigare diverse aree per ottenere informazioni circa l'azienda, i suoi contatti e la sua attività. Permette altresì di consultare le offerte di fornitura gas e luce, gli eventuali prodotti di efficientamento energetico e, in alcuni casi, di sottoscrivere il contratto di fornitura direttamente *online*.

Come utilizzare il nostro servizio (Accessibilità e funzionamento)

Ci impegniamo a rendere il nostro servizio semplice da usare per tutti. Ecco una panoramica su come navigare e utilizzare il nostro servizio.

- **Navigazione:** il menu principale, situato in cima a ogni pagina, permette di navigare il sito verso i contenuti principali quali offerte, prodotti, servizi e supporto. Se si utilizza una tastiera o un dispositivo di assistenza, è possibile navigare tra i *link* e i pulsanti utilizzando il **tasto Tab** e attivare un elemento

selezionato con il tasto **Invio**. Inoltre, cliccando sul logo, si ritorna alla pagina principale.

- **Ricerca e informazioni sui prodotti:** nella parte superiore è disponibile una barra di ricerca; digitando le parole chiave, vengono visualizzati i suggerimenti di ricerca. I risultati sono visibili su una pagina di risultato e navigabili utilizzando il **tasto Tab** e attivare un elemento selezionato con il tasto **Invio**.
- **Sportello online/area MySGR:** la sezione è dedicata ai Clienti che hanno già sottoscritto un contratto per uno dei servizi aziendali. Al momento della sottoscrizione viene rilasciato da parte dell'azienda un codice cliente necessario per la registrazione e per l'accesso all'area sarà necessario impostare la password personale di accesso utilizzando la propria email/cellulare.
- **Form di contatto:** i nostri form online hanno etichette e istruzioni chiare. Se si trascurasse un campo obbligatorio, un messaggio di errore apparirà nel testo, leggibile mediante software di lettura dello schermo. Non poniamo limiti di tempo rigidi ai form online: se hai bisogno di più tempo, la sessione non andrà inaspettatamente in timeout.
- **Funzionalità di accessibilità:** abbiamo incluso funzioni per supportare diverse esigenze. Il *widget* di accessibilità può essere aperto per adattare il sito a diverse esigenze, toccando l'icona verde visibile sul sito in basso a sinistra e personalizzando le opzioni di vista a seconda delle proprie esigenze. Si potranno regolare: contenuti, dimensioni, colore, contrasto, orientamento.

Se hai bisogno di ulteriori spiegazioni sull'utilizzo di qualsiasi parte del sito, consulta l'area Supporto o l'area Contatti per un'assistenza personalizzata. Ci impegniamo a fornire qualsiasi descrizione o spiegazione aggiuntiva necessaria per il corretto funzionamento del servizio.

Conformità all'accessibilità (Come soddisfiamo i requisiti)

Abbiamo valutato il sito sulla base dei requisiti della direttiva europea sull'accessibilità e successive norme di recepimento nazionali, e ci siamo assicurati che il nostro servizio li soddisfi.

- **Percepibile:** forniamo alternative testuali per i contenuti non testuali. Tutte le immagini, le icone e i media hanno un **testo alt** descrittivo o etichette. I contenuti audio, laddove non fossero accompagnati da trascrizioni testuali, potranno essere richiesti in formato leggibile scrivendo a dit@gasrimini.it. Le informazioni non sono mai trasmesse solo dal colore (ad esempio, i campi obbligatori dei moduli sono indicati con testo e simboli, non solo con un colore). Generalmente manteniamo una struttura logica con titoli ed elenchi, in modo che gli utenti che utilizzano software di lettura dello schermo possano navigare efficacemente. I contenuti sono adattabili: è possibile personalizzare le dimensioni del testo e l'interfaccia rimane utilizzabile. Utilizziamo un contrasto di colore sufficiente per il testo e per le immagini, rispettando i rapporti di contrasto raccomandati (almeno 4,5:1 per

il testo normale). Qualsiasi audio che viene riprodotto (nessuno riprodotto automaticamente) ha controlli per fermarlo o regolarne il volume.

- **Utilizzabile:** tutte le funzionalità del sito sono disponibili tramite **tastiera** (o tecnologia assistiva basata sulla tastiera). Ciò include menu, collegamenti, moduli, cursori e controlli interattivi. Non ci sono impedimenti nella navigazione da tastiera (si può navigare liberamente dentro e fuori tutti i componenti). Per i caroselli o i contenuti dinamici, gli utenti possono controllare la tempistica (pausa, avanzamento manuale). Non utilizziamo contenuti lampeggianti o intermittenti che possano superare la soglia di sicurezza per l'induzione di crisi epilettiche. Inoltre, le scorciatoie *standard* (come i tasti freccia nei menu a discesa) sono abilitate senza interferire con le tecnologie assistive.
- **Comprensibile:** scriviamo i contenuti in un linguaggio chiaro e semplice. Le istruzioni e i messaggi di errore sono chiari. Il *layout* e la navigazione sono coerenti in tutto il sito: le stesse voci di menu appaiono nello stesso ordine ovunque. Supportiamo le convenzioni comuni (ad esempio, l'icona di un punto interrogativo apre sempre la guida per quel campo). Se utilizziamo un termine insolito o un'abbreviazione, forniamo una spiegazione. Le nostre pagine web hanno un titolo e un ordine di focalizzazione adeguati, in modo che gli utenti non si confondano. L'ordine di lettura dei contenuti è logico. Nei moduli, rileviamo e correggiamo automaticamente i piccoli errori di inserimento (come la formattazione dei numeri di telefono), quando possibile, per aiutare gli utenti.
- **Solido:** abbiamo costruito il sito con le moderne tecniche HTML, assicurando che funzioni bene con una serie di browser e tecnologie assistive. Testiamo il sito con **software di lettura dello schermo** (come NVDA e JAWS su Windows, VoiceOver su Mac e iOS) per confermare che tutti gli elementi interattivi siano annunciati correttamente e possano essere utilizzati. Testiamo la nostra piattaforma anche con strumenti di ingrandimento dello schermo e con modalità ad alto contrasto. Il sito è codificato per evitare bachi noti o conflitti con le tecnologie assistive. Puntiamo alla compatibilità con le versioni attuali dei principali strumenti di assistenza. Il nostro codice segue le migliori pratiche delineate nelle WCAG e nella EN 301 549 per un'implementazione solida, il che significa che rimarrà accessibile anche con l'evoluzione della tecnologia.

Sulla base di quanto sopra, siamo conformi alle **WCAG 2.x AA (ultima versione)** per i contenuti web e applichiamo i criteri **EN 301 549** per garantire l'accessibilità. Il rispetto di questi *standard* crea una presunzione di conformità ai requisiti della direttiva UE 2019/882 (EAA).

Abbiamo programmato *audit* interni per verificare la conformità rispetto a quanto sopra e continuiamo a effettuare test e miglioramenti (vedi la sezione "Monitoraggio e manutenzione costante"). Il nostro **Digital inclusion team** è sempre all'opera per garantire che l'inclusività sia sempre al primo posto nei futuri sviluppi del servizio.

Monitoraggio e manutenzione continua

Per noi l'accessibilità non è un impegno *una tantum*, ma un processo continuo. Ecco come ci assicuriamo che il sito rimanga accessibile nel tempo.

Abbiamo un **team per l'accessibilità** (*Digital inclusion team*, capitanato da un Coordinatore dell'accessibilità) che supervisiona l'accessibilità del servizio. Questo *team* esamina ogni nuova funzionalità o modifica significativa per verificare il potenziale impatto sull'accessibilità prima del rilascio.

Manteniamo tutti aggiornati sulle migliori pratiche di accessibilità.

Utilizziamo **strumenti di test automatizzati** integrati nel nostro processo di sviluppo per individuare tempestivamente i problemi di accessibilità più comuni (come l'assenza di testo alt o l'etichettatura dei moduli).

Audit regolari: eseguiamo controlli completi sull'accessibilità almeno una volta l'anno.

Feedback degli utenti: incoraggiamo attivamente gli utenti a segnalare i problemi (vedi sezione Contatti). Quando riceviamo un reclamo o una domanda relativi all'accessibilità, questi vengono registrati nel nostro sistema di monitoraggio ed esaminati dal *Digital inclusion team*. Li trattiamo con priorità e rilasciamo correzioni nel ciclo di aggiornamento successivo per risolvere i problemi segnalati dagli utenti.

Monitoraggio continuo: monitoriamo gli aggiornamenti degli *standard* e delle normative. Allo stesso modo, siamo consapevoli dell'evoluzione dei modelli di tecnologia assistiva e ne teniamo conto nei nostri aggiornamenti di progettazione. Il nostro obiettivo è il miglioramento continuo. Gli aspetti legati all'accessibilità sono parte integrante della nostra politica commerciale.

Conservazione documentazione: grazie a queste misure, garantiamo che il servizio non solo **soddisfi i requisiti di accessibilità ora**, ma continui a farlo anche successivamente. Conserviamo la documentazione di tutti questi processi e possiamo fornire ulteriori dettagli su richiesta delle Autorità competenti.

Limitazioni conosciute e alternative

Non siamo a conoscenza di aree principali del sito che siano inaccessibili. Tutte le funzioni principali sono state realizzate per soddisfare gli standard richiesti. Ci sono tuttavia alcune limitazioni minori.

- **Contratti e fatture in formato PDF:** quando si riceve una bolletta, è possibile scaricare la fattura in formato PDF. Inoltre, i contratti da sottoscrivere sono in formato PDF. Stiamo lavorando per garantire che tutti i documenti scaricabili siano accessibili.
- **Contenuti di terze parti:** il nostro sito include alcuni contenuti di terze parti (come ad esempio la sezione relativa alla firma digitale, quella per i pagamenti e quella del lavoro con noi). Sebbene ci impegniamo a scegliere soluzioni accessibili, alcuni aspetti dei *widget* di terze parti potrebbero essere al di fuori del nostro controllo diretto.

Aggiungeremo questa dichiarazione man mano che i problemi verranno risolti. Ci impegniamo a garantire la piena accessibilità in ogni aspetto e il nostro *team* è attivamente impegnato a colmare le eventuali lacune rimaste.

Deroga per onere sproporzionato

Il sito è progettato per soddisfare tutti i requisiti applicabili.

Tuttavia, alcuni contenuti di terze parti potrebbero non rispettare i requisiti di massima accessibilità cui miriamo.

In particolare, la sezione relativa alla firma digitale, così come quella relativa ai pagamenti online e quella del lavoro con noi, tutte fornite da terzi e di pertinenza di costoro, non rispettano attualmente le nostre alte aspettative.

Purtroppo, tali servizi sono relativi ai maggiori *player* dei rispettivi mercati, rappresentando uno *standard* ottimale sia dal punto di vista della sicurezza informatica che della tutela dei Dati personali. Per questa ragione, non ci è possibile approvvigionarci da fornitori diversi che possano garantire un servizio più accessibile, poiché ciò implicherebbe riprogettare e installare da zero le rispettive piattaforme con le relative certificazioni e funzionalità, il che rappresenterebbe per noi un onere sproporzionato.

Confermiamo in ogni caso che stiamo lavorando con i fornitori per il costante miglioramento dell'accessibilità del servizio.

Feedback e informazioni di contatto

Apprezziamo il contributo dei nostri utenti, soprattutto quando qualcosa non funziona. Se hai difficoltà ad accedere a qualsiasi parte del sito, o se riscontri un problema di accessibilità, ovvero ancora se hai semplici suggerimenti per un miglioramento, faccelo sapere.

email: dit@gasrimini.it

telefono (gratuito): 800 900 147 (disponibile dal lunedì al sabato, dalle 8:00 alle 18:00). Il nostro *team* di assistenza può leggerti questa dichiarazione al telefono o assisterti nell'utilizzo del servizio.

posta ordinaria: *Digital inclusion team*, c/o Gruppo SGR, via Gabriello Chiabrera 34/d, 47924, Rimini (RN).

Quando ci contatti, ti preghiamo di fornire quanti più dettagli possibile sul problema (quale pagina o funzione, cosa è successo e quale tecnologia di assistenza stai utilizzando, ecc.). Prenderemo atto del tuo *feedback* e faremo del nostro meglio per risolvere il problema rapidamente o per informarti sul suo progresso.

Segnalazione: nel caso in cui tu ritenga che i tuoi problemi di accessibilità non siano stati affrontati in modo adeguato, hai il diritto di inoltrare il tuo reclamo. L'Agenzia per l'Italia digitale è responsabile per l'applicazione dei requisiti di accessibilità. Puoi contattarla tramite il sito <https://www.agid.gov.it/it/ambiti-intervento/accessibilita-usabilita> o numero di telefono 06 852641 . Ci auguriamo

vivamente di poter risolvere qualsiasi problema prima che si arrivi a questo punto, ma tieni in considerazione che è disponibile anche questa opzione.

Cronologia del documento: la presente Dichiarazione di accessibilità è stata pubblicata per la prima volta il 20 luglio 2026. È stata rivista e aggiornata l'ultima volta il 20 luglio 2026. Prevediamo di rivederla almeno annualmente, ovvero ogni qualvolta si verifichino cambiamenti significativi nel servizio e/o nella normativa di riferimento.