

DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ

Help Desk Intesa

WCAG 2.1 Report

Versione 1.0 - 23.09.2025

1. Premessa

Il sito Help Desk Intesa risulta parzialmente conforme ai requisiti di accessibilità previsti dalle linee guida WCAG 2.1 per i livelli A e AA e per tanto necessità di un Piano di rientro.

2. Livello A

Criterio	Livello di Conformità	Osservazioni e spiegazioni
1.1.1 Contenuti non testuali	Supportato	
1.2.1 Solo audio e solo video (preregistrati)	Non applicabile	Non ci sono contenuti audio o video sul portale
1.2.2 Sottotitoli (preregistrati)	Non applicabile	Non ci sono contenuti audio o video sul portale
1.2.3 Audiodescrizione o tipo di media alternativo (preregistrato)	Non applicabile	Non ci sono contenuti audio o video sul portale
1.3.1 Informazioni e correlazioni	Non applicabile	
1.3.2 Sequenza significativa	Supportato	
1.3.3 Caratteristiche sensoriali	Supportato	
1.4.1 Uso del colore	Supportato	
1.4.2 Controllo del sonoro	Non Supportato	Nella pagina di richiesta apertura nuova utenza il captcha non supporta ancora il controllo sonoro
2.1.1 Tastiera	Supportato	
2.1.2 Nessun impedimento all'uso della tastiera	Supportato	
2.1.4 Tasti di scelta rapida	Non applicabile	
2.2.1 Regolazione tempi di esecuzione	Non applicabile	
2.2.2 Pausa, stop, nascondi	Non applicabile	
2.3.1 Tre lampeggiamenti o inferiore alla soglia	Non applicabile	

2.4.1 Salto di blocchi	Supportato	
2.4.2 Titolazione della pagina	Supportato	
2.4.3 Ordine del focus	Supportato	
2.4.4 Scopo del collegamento (nel contesto)	Supportato	
2.5.1 Movimenti del puntatore	Supportato	
2.5.2 Cancellazione delle azioni del puntatore	Supportato	
2.5.3 Etichetta nel nome	Supportato	
2.5.4 Azionamento da movimento	Supportato	
3.1.1 Lingua della pagina	Supportato	
3.2.1 Al focus	Supportato	
3.2.2 All'input	Supportato	
3.3.1 Identificazione di errori	Parzialmente supportato	Vanno identificate tutte le casistiche di errore per i form di compilazione
3.3.2 Etichette o istruzioni	Supportato	
4.1.1 Analisi sintattica (parsing)	Supportato	
4.1.2 Nome, ruolo, valore	Supportato	

3. Livello AA

Criterio	Livello di Conformità	Osservazioni e spiegazioni
1.2.4 Sottotitoli (in tempo reale)	Non applicabile	Non ci sono contenuti audio o video sul portale
1.2.5 Audiodescrizione (preregistrata)	Non applicabile	Non ci sono contenuti audio o video sul portale
1.3.4 Orientamento	Supportato	

1.3.5 Identificare lo scopo degli input	Supportato	
1.4.3 Contrasto (minimo)	Supportato	
1.4.4 Ridimensionamento del testo	Supportato	
1.4.5 Immagini di testo	Supportato	
1.4.10 Ricalcolo del flusso	Supportato	
1.4.11 Contrasto in contenuti non testuali	Supportato	
1.4.12 Spaziatura del testo	Supportato	
1.4.13 Contenuto con Hover o Focus	Supportato	
2.4.5 Differenti modalità	Supportato	
2.4.6 Intestazioni ed etichette	Supportato	
2.4.7 Focus visibile	Supporto parziale	La funzionalità TAB non presenta il focus visibile
3.1.2 Parti in lingua	Supportato	
3.2.3 Navigazione coerente	Supportato	
3.2.4 Identificazione coerente	Supportato	
3.3.3 Suggerimenti per gli errori	Parzialmente supportato	Vanno identificate tutte le casistiche di errore per i form di compilazione
3.3.4 Prevenzione degli errori (legali, finanziari, dati)	Non applicabile	
4.1.3 Messaggi di stato	Supportato	

4. Piano di rientro

Il Piano di rientro dovrà essere completato entro e non oltre il **23 settembre 2030**, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità digitale. Le attività previste si concentrano sulla risoluzione dei seguenti gap:

- **Criterio 1.4.2 - Controllo del sonoro:** la funzionalità *Captcha* presente nella pagina “Apertura nuova utenza” non dispone di un controllo del sonoro. Tale funzionalità dovrà essere implementata per garantire la fruibilità anche agli utenti con disabilità visive.
- **Criterio 2.4.7 - Focus visibile:** l'utilizzo della funzione *TAB* non evidenzia il focus visibile sugli elementi interattivi della pagina. Sarà necessario implementare un meccanismo di evidenziazione conforme.
- **Criterio 3.3.1 - Identificazione di errori e Criterio - 3.3.3 Suggerimenti per gli errori:** dovranno essere identificate e gestite tutte le possibili casistiche di errore relative ai form di compilazione, fornendo all'utente messaggi chiari e suggerimenti utili per la correzione.