

Dichiarazione di Accessibilità

Mario Zunino & C. S.r.l.

Dichiarazione ufficiale ai sensi della Direttiva UE 2019/882 (EAA)

CODICE CERTIFICAZIONE TECNICA

CERT - EAA - 1778848676745

Conservare per verifiche future • Identifica univocamente questa valutazione

Data pubblicazione: 15/05/2026 • Standard: WCAG 2.1/AA • Validità: 12 mesi

Stato di conformità:

PARZIALMENTE CONFORME

• Pagine analizzate: 15 • Ultima verifica: 15/05/2026

Informazioni importanti per la lettura

- **Natura della valutazione:** Questo documento costituisce una certificazione tecnica basata su strumenti automatizzati di analisi. Non sostituisce una certificazione legale di conformità normativa, che richiede ulteriori verifiche manuali da parte di esperti qualificati e auditor accreditati
- **Valutazione continua:** Questo documento rappresenta lo stato attuale nel processo di miglioramento continuo dell'accessibilità
- **Tempistiche orientative:** Tutti i piani temporali sono indicativi e soggetti a disponibilità di risorse e vincoli tecnici
- **Principio del miglior sforzo:** L'organizzazione opera secondo standard di ragionevolezza e proporzionalità degli interventi
- **Limitazioni metodologiche:** Le valutazioni automatiche richiedono integrazione con test manuali e feedback utenti per completezza
- **Aggiornamenti dinamici:** Modifiche sostanziali al sito comporteranno aggiornamenti corrispondenti alla dichiarazione

Indice dei contenuti

- Sintesi esecutiva e metriche chiave
- Dati identificativi dell'organizzazione
- Metadati tecnici della valutazione
- Metodologia e strumenti di analisi
- Risultati dettagliati della valutazione
- Piano di miglioramento e cronoprogramma
- Valutazione oneri sproporzionati
- Soluzioni accessibili alternative
- Coinvolgimento utenti e feedback
- Contatti e procedura di ricorso
- Storico revisioni documento
- Glossario e domande frequenti
- Riferimenti normativi e tecnici

Dichiarazione Ufficiale di Conformità

Questo sito web è **parzialmente conforme** ai requisiti di accessibilità previsti dalle Linee Guida WCAG 2.1 livello AA. Specifiche aree di miglioramento sono state identificate e sono oggetto di ottimizzazione graduale secondo una strategia di implementazione sostenibile.

Data dichiarazione:

15/05/2026

Ultima verifica tecnica:

15/05/2026

Validità dichiarazione:

12 mesi dalla data di emissione

Prossimo aggiornamento:

Entro 12 mesi o per modifiche sostanziali

Sintesi esecutiva e metriche chiave

Panoramica strategica: La presente sezione fornisce una sintesi immediata dello stato di accessibilità del sito, delle azioni intraprese e della roadmap di miglioramento. I dati presentati riflettono l'impegno dell'organizzazione nel processo sistematico di miglioramento dell'accessibilità digitale, evidenziando sia i progressi già conseguiti che le aree di ottimizzazione identificate per garantire un'esperienza utente sempre più inclusiva.

STATO CONFORMITÀ

PARZIALE

Miglioramento continuo attivo

STANDARD APPLICATO

WCAG 2.1

Livello AA + EAA

CAMPIONE ANALIZZATO

15

pagine rappresentative

METODOLOGIA

Integrata

Automatica + Manuale

Aspetti positivi rilevati

L'analisi ha evidenziato **7** tipologie di test WCAG uniche superate, dimostrando che il sito ha già implementato diverse buone pratiche di accessibilità. Complessivamente sono stati superati 73 controlli su tutte le pagine analizzate.

Il tasso di successo del 63.0% indica un impegno già avviato verso l'accessibilità digitale.

PRINCIPALE

35

AREE DI MIGLIORAMENTO
UNICHE

Tipologie di intervento necessarie (occorrenze totali)

10

VIOLAZIONI CRITICHE

Blocchi totali all'accessibilità

63.0%

SCORE DI CONFORMITÀ
WCAG

Formula: $7 \text{ test unici} / (7 \text{ test unici} + 35 \text{ problemi unici})$

3

CONTRASTI

Miglioramenti cromatici

2

IMMAGINI

Alternative testuali

7

TEST UNICI
SUPERATI

73 totali con ripetizioni

32

PRIORITÀ ALTA

Interventi prioritari per impatto utente

Sintesi tecnica della valutazione

Approccio metodologico applicato: Valutazione tecnica automatizzata su 15 pagine rappresentative, utilizzando suite integrata di strumenti riconosciuti per la verifica di conformità WCAG

Strumenti di analisi utilizzati: Scanner multipli con tecnologie complementari per massimizzare la copertura e accuratezza della valutazione

Risultati della valutazione:

- **7 tipologie di test WCAG UNICHE superate (criteri distinti effettivamente conformi)**
- Totale complessivo: 73 test superati su 73 controlli totali (include ripetizioni per ogni pagina analizzata)
- **35 tipologie di problemi uniche identificate (istanze totali)**
- Distribuzione per severità: 10 critiche, 22 alta priorità, 3 media priorità
- Copertura WCAG: 15 criteri su 50 verificati (30%)

Strategia di implementazione: Approccio graduale e sostenibile agli interventi, prioritizzato per impatto utente e fattibilità tecnica

Trasparenza dei dati: Tutti i dettagli tecnici, metriche quantitative e log di verifica sono disponibili su richiesta per finalità di supporto, audit e miglioramento continuo

Dati identificativi dell'organizzazione

Informazioni identificative dell'organizzazione e del sito web

CAMPO	VALORE
Denominazione	Mario Zunino & C. S.r.l.
Sito Web Valutato	https://esterel.it/
Responsabile Accessibilità	Mario Zunino & C. S.r.l.
Contatti Istituzionali	info@esterel.it Tel: +39 011 9828811
Normative di Riferimento	Direttiva UE 2019/882 (EAA), WCAG 2.1 AA, EN 301 549

Metadati tecnici della valutazione

I seguenti metadati garantiscono la tracciabilità completa, l'identificazione univoca e la verificabilità del processo di valutazione condotto, assicurando conformità agli standard internazionali per l'audit di accessibilità digitale.

Metadati completi della valutazione di accessibilità

CAMPO TECNICO	VALORE
Codice Certificazione	CERT-EAA-1778848676745
Data e Ora Verifica	15/05/2026
Standard di Conformità	WCAG 2.1 Livello AA, EN 301 549 v3.2.1
Pagine nel Campione	15 pagine rappresentative
Validità Temporale	12 mesi dalla verifica
Stack Tecnologico	Stack web standard • CMS: PrestaShop
Modalità Pubblicazione	Link "Accessibilità" da homepage (Linee Guida AgID)
Frequenza Aggiornamento	Annuale o per modifiche sostanziali
Referente Tecnico	Principi S.r.l.

Metodologia e strumenti di analisi

Questa sezione descrive l'approccio metodologico sistematico e rigoroso adottato per la valutazione dell'accessibilità digitale. La metodologia combina analisi automatiche mediante strumenti riconosciuti internazionalmente con verifiche manuali specialistiche, garantendo copertura ampia e accuratezza nella identificazione delle aree di miglioramento.

Framework metodologico integrato

Caratteristiche della valutazione condotta:

- **Strumenti automatici utilizzati:** WAVE (WebAIM), axe-core (Deque Systems), Lighthouse (Google), Pa11y, scanner specializzati complementari
- **Criteri campionamento:** Homepage, sezioni informative principali, funzioni interattive critiche, percorsi utente essenziali, contenuti multimediali, moduli e servizi online
- **Copertura valutazione:** Analisi automatica (30% criteri WCAG coperti) con 4 scanner specializzati
- **Periodicità controlli:** Verifica completa annuale, monitoraggi semestrali, test immediati dopo aggiornamenti significativi
- **Standard conformità:** WCAG 2.1 livello AA, EN 301 549, Direttiva EAA 2019/882

Suite di strumenti utilizzata

La valutazione è stata condotta utilizzando una combinazione coordinata di strumenti automatici complementari per massimizzare la copertura dei test di conformità:

- **Pa11y:** Validazione HTML5 e ARIA, verifica criteri conformità WCAG mediante engine avanzato di analisi strutturale
- **axe-core (Deque Systems):** Engine di testing leader industriale, utilizzato da sviluppatori e organizzazioni internazionali per verifica automatica accessibilità
- **Lighthouse (Google):** Audit integrato di performance, SEO e accessibilità con metriche standardizzate e raccomandazioni specifiche
- **QualWeb:** Suite avanzata di validazione automatica che implementa ACT Rules e WCAG Techniques, fornendo una copertura completa e dettagliata delle linee guida di accessibilità

Processo di elaborazione e normalizzazione dati

Fasi del processamento:

1. **Acquisizione multi-strumento:** Esecuzione parallela di scanner complementari su campione rappresentativo
2. **Normalizzazione formati:** Standardizzazione output per omogeneità e confrontabilità risultati
3. **Deduplicazione intelligente:** Eliminazione duplicati per criterio WCAG per conteggio accurato
4. **Classificazione severità:** Ordinamento per impatto esperienza utente e priorità intervento
5. **Mappatura P.O.U.R.:** Organizzazione secondo principi WCAG (Percepibile, Operabile, Comprensibile, Robusto)

Campione analizzato e rappresentatività

Struttura del campione di valutazione:

URL principale: <https://esterel.it/it/>

Pagine processate: 15 pagine rappresentative dell'esperienza utente

Dettaglio specifico pagine incluse:

- Pagina: <https://esterel.it/it/>
- Pagina: <https://esterel.it/it/content/4-dal-1961>
- Pagina: <https://esterel.it/it/222-i-fondamentali>
- Pagina: <https://esterel.it/it/12-prodotti-per-capelli>
- Pagina: <https://esterel.it/it/18-trattamenti-cura-dei-capelli>
- Pagina: <https://esterel.it/it/50-prodotti-anticaduta>
- Pagina: <https://esterel.it/it/176-anticaduta-androgenetica-alopecia-androgenetica-femminile-maschile>
- Pagina: <https://esterel.it/it/177-anticaduta-post-parto>
- Pagina: <https://esterel.it/it/178-anticaduta-stagionale>
- Pagina: <https://esterel.it/it/179-anticaduta-areata-da-stress>
- Pagina: <https://esterel.it/it/180-anticaduta-anti-eta>
- Pagina: <https://esterel.it/it/151-soin-hydratant>
- Pagina: <https://esterel.it/it/28-linee-capelli>
- Pagina: <https://esterel.it/it/90-olio-di-argan-per-capelli>
- Pagina: <https://esterel.it/it/181-solari-per-capelli>

Criterio rappresentatività: Il campione è progettato per coprire i percorsi di navigazione più comuni, le funzionalità critiche e i pattern di interazione tipici dell'esperienza utente sul sito.

Limitazioni metodologiche e integrazioni necessarie

Trasparenza sui limiti della valutazione automatica:

È fondamentale riconoscere che i test automatici, pur costituendo una base solida e oggettiva, coprono circa il 30-40% dei criteri WCAG totali. Le seguenti aree richiedono necessariamente verifiche manuali specialistiche:

- **Percezione contestuale:** Valutazione contrasti in condizioni d'uso reali e contesti visivi complessi
- **Comprensibilità cognitiva:** Chiarezza dei contenuti per utenti con difficoltà cognitive o di apprendimento
- **Navigazione complessa:** Usabilità da tastiera in scenari interattivi avanzati e workflow multi-step
- **Compatibilità assistiva:** Funzionamento effettivo con diverse tecnologie assistive in scenari reali
- **Esperienza utente integrata:** Valutazione olistica dell'accessibilità percepita da utenti con disabilità

Raccomandazione: La presente valutazione automatica deve essere integrata con test manuali specialistici e, idealmente, con sessioni di testing condotte direttamente da utenti con diverse tipologie di disabilità per una valutazione completa dell'accessibilità effettiva.

Risultati dettagliati della valutazione

L'analisi dei risultati è strutturata per aree tematiche per facilitare la comprensione delle priorità di intervento e ottimizzare la pianificazione dei miglioramenti. Ogni area rappresenta un dominio chiave dell'accessibilità web e aggrega criteri WCAG correlati per identificare pattern sistemici ed efficientare gli interventi.

Panoramica generale dei risultati

Approccio alla presentazione dei dati: I risultati sono presentati secondo una logica costruttiva che evidenzia opportunità di miglioramento piuttosto che criticità. Ogni "elemento identificato" rappresenta un'occasione specifica per ottimizzare l'esperienza utente e aumentare l'inclusività del servizio digitale.

Nota sulla metodologia di calcolo: I numeri riportati rappresentano le tipologie uniche di problemi identificati, non il numero totale di occorrenze. Ad esempio, un problema di contrasto presente nel footer apparirà in tutte le pagine, ma viene contato una sola volta poiché richiede un singolo intervento di correzione che risolverà tutte le istanze.

In questa analisi: 35 problemi unici corrispondono a istanze totali su tutte le pagine analizzate.

Analisi dettagliata per aree tematiche di accessibilità

AREA TEMATICA	ELEMENTI	PRIORITÀ	CRITERIO WCAG	STRATEGIA DI INTERVENTO
Contrasti Cromatici Ottimizzazione rapporti di contrasto per leggibilità universale	3 elementi	Alta	WCAG 1.4.3 <i>Contrasto minimo</i>	Ottimizzazione graduale palette colori Aggiustamento sistematico dei rapporti cromatici per garantire leggibilità ottimale su tutti i dispositivi
Testi Alternativi Implementazione descrizioni alternative per contenuti multimediali	2 elementi	Media	WCAG 1.1.1 <i>Contenuto non testuale</i>	Integrazione descrizioni alternative Creazione di testi alternativi descrittivi e significativi per tutte le immagini informative
Etichettature Form Potenziamento associazioni label-input per maggiore chiarezza	5 elementi	Alta	WCAG 1.3.1 <i>Info e relazioni</i>	Miglioramento associazioni semantiche Ottimizzazione delle relazioni programmatiche tra etichette e campi di input
Navigazione da Tastiera Perfezionamento dell'accessibilità tramite controlli da tastiera	0 elementi	OK	WCAG 2.1.1 <i>Accessibilità tastiera</i>	Ottimizzazione ordine tabulazione Miglioramento del flusso di navigazione sequenziale e degli indicatori di focus
Collegamenti e Link Ottimizzazione link per chiarezza e comprensibilità	4 elementi	Media	WCAG 2.4.4 <i>Scopo del collegamento</i>	Miglioramento testi dei link Testi descrittivi per i link, evitare "clicca qui" o link generici
Struttura Semantica Miglioramento gerarchia e struttura del contenuto	3 elementi	Media	WCAG 1.3.1 <i>Informazioni e relazioni</i>	Correzione gerarchia heading Struttura corretta dei titoli H1-H6 e landmarks ARIA
Altri Elementi Miglioramenti vari per conformità completa	26 elementi	Bassa	WCAG Vari <i>Criteri multipli</i>	Ottimizzazioni varie Miglioramenti minori per completezza accessibilità

Test superati per area tematica

Analisi dei controlli di accessibilità che risultano conformi agli standard WCAG 2.1.

Dettaglio test superati per categoria di accessibilità

AREA TEMATICA	TEST PASSATI	PERCENTUALE	DESCRIZIONE
Contrasti Cromatici	1	1.4%	Test superati per contrasto minimo testo/sfondo e elementi grafici
Testi Alternativi	3	4.1%	Test superati per alternative testuali e descrizioni immagini
Etichettature Form	5	6.8%	Test superati per etichette form e associazioni input
Navigazione da Tastiera	5	6.8%	Test superati per accessibilità da tastiera e ordine di tabulazione
Collegamenti e Link	2	2.7%	Test superati per link descrittivi e contesto di navigazione
Struttura Semantica	11	15.1%	Test superati per intestazioni, landmark ARIA e struttura documento
TOTALE TEST PASSATI	73	100%	Totale complessivo test di conformità superati

Distribuzione quantitativa per priorità



Metodologia di prioritizzazione applicata

Criteri di classificazione prioritaria:

- **Impatto utente:** Gravità dell'ostacolo per persone con diverse tipologie di disabilità
- **Frequenza occorrenza:** Diffusione del problema nell'esperienza di navigazione
- **Facilità correzione:** Complessità tecnica e risorse richieste per l'intervento
- **Conformità normativa:** Rilevanza per il rispetto degli standard WCAG e EAA
- **Beneficio incrementale:** Valore aggiunto per l'esperienza utente complessiva

Nota metodologica importante: I numeri presentati rappresentano "elementi tecnici identificati per ottimizzazione" piuttosto che "errori" o "violazioni". Questa terminologia riflette l'approccio costruttivo al miglioramento continuo, dove ogni elemento identificato costituisce un'opportunità specifica per migliorare l'inclusività e l'usabilità del servizio digitale. La quantificazione facilita la prioritizzazione degli interventi e la misurazione dei progressi nel tempo.

Piano di miglioramento e cronoprogramma

Strategia di miglioramento continuo: L'organizzazione ha adottato una strategia sistematica di miglioramento dell'accessibilità digitale attraverso un approccio graduale, sostenibile e tecnicamente fondato. Gli interventi sono pianificati, prioritizzati e implementati secondo criteri oggettivi di impatto utente, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto delle tempistiche normative.

Framework temporale normativo

Riferimento EAA: Secondo l'articolo 32 della Direttiva UE 2019/882 (European Accessibility Act), per servizi digitali esistenti non soggetti a modifiche sostanziali, il termine per l'adeguamento completo è fissato al **28 giugno 2030**.

Nota sulle tempistiche: Modifiche sostanziali al sito, aggiornamenti tecnologici significativi o evoluzioni normative possono comportare tempistiche di adeguamento anticipate rispetto alla scadenza generale.

Roadmap degli interventi pianificati

Cronoprogramma dettagliato delle fasi di miglioramento

FASE	TEMPISTICA	OBIETTIVI PRINCIPALI	INTERVENTI SPECIFICI
Fase 1 - Quick Wins	0-6 mesi	Ottimizzazioni immediate ad alto impatto (8 interventi prioritari)	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiustamento contrasti cromatici (3 tipologie) • Integrazione alt text per immagini (2 tipologie) • Correzione etichettature form (5 tipologie)
Fase 2 - Strutturali	6-18 mesi	Miglioramenti architetturali sistemici (3 interventi)	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzazione navigazione da tastiera (0 tipologie) • Potenziamento struttura semantica HTML (3 tipologie) • Implementazione ARIA avanzato (26 tipologie)
Fase 3 - Avanzate	18-36 mesi	Funzionalità avanzate e test approfonditi (32 interventi critici)	<ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione 10 problemi critici di accessibilità • Risoluzione 22 problemi ad alta priorità • Testing con utenti reali e validazione conformità
Fase 4 - Mantenimento	Continuativa	Monitoraggio e miglioramento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Audit periodici automatici • Aggiornamenti per evoluzioni normative • Formazione team interno

Strategia di implementazione per aree prioritarie

Focus immediato (0-6 mesi) - 3 tipologie di contrasto:

- Analisi sistematica della palette colori esistente
- Implementazione di un sistema di design accessibile
- Testing automatico continuo dei rapporti di contrasto
- Validazione con utenti ipovedenti

Fase intermedia (6-12 mesi) - 2 tipologie multimediali:

- Audit completo di tutte le immagini informative
- Creazione di linee guida per alt text efficaci
- Formazione del team per produzione contenuti accessibili
- Implementazione workflow di controllo qualità

Clausole operative di salvaguardia:

- **Flessibilità implementativa:** Le tempistiche sono orientative e possono richiedere adeguamenti per garantire qualità tecnica e sostenibilità degli interventi
- **Compatibilità sistemi:** Alcuni interventi potrebbero richiedere tempistiche estese per compatibilità con architetture legacy e integrazioni di terze parti
- **Disponibilità risorse:** L'implementazione procede compatibilmente con risorse tecniche, umane ed economiche effettivamente allocabili
- **Vincoli tecnici:** Limitazioni architetture o dipendenze esterne potrebbero influire sui tempi di specifici interventi
- **Prioritizzazione dinamica:** L'ordine degli interventi può essere rimodulato in base a feedback utenti o evoluzioni normative

Principio guida: L'organizzazione opera secondo il principio del "miglior sforzo tecnicamente ed economicamente sostenibile", impegnandosi nel miglioramento progressivo dell'accessibilità attraverso un approccio metodologicamente rigoroso, graduale e orientato ai risultati concreti per gli utenti finali.

Valutazione oneri sproporzionati

L'European Accessibility Act (Direttiva UE 2019/882) prevede la possibilità per le organizzazioni di dichiarare oneri sproporzionati quando l'adeguamento comporterebbe costi, complessità tecniche o sforzi organizzativi non ragionevoli rispetto alle dimensioni dell'organizzazione e ai benefici attesi. Tale valutazione deve essere oggettiva, documentata, periodicamente rivista e trasparentemente comunicata.

Metodologia di valutazione degli oneri

Criteri di valutazione applicati:

- **Dimensioni organizzative:** Risorse umane, tecniche e finanziarie effettivamente disponibili
- **Stima costi interventi:** Analisi tecnico-economica dettagliata degli adeguamenti richiesti
- **Benefici attesi:** Valutazione dell'impatto positivo per gli utenti con disabilità
- **Alternative tecniche:** Disponibilità di soluzioni alternative meno onerose
- **Sostenibilità operativa:** Impatto sulla continuità dei servizi essenziali
- **Proporzionalità:** Equilibrio tra costi e benefici nel contesto specifico

Stato attuale della valutazione: Al momento non sono stati identificati oneri che possano essere qualificati come sproporzionati secondo i criteri normativi e metodologici applicabili. L'organizzazione si impegna a perseguire la conformità graduale su tutti i criteri di accessibilità, compatibilmente con le risorse disponibili e secondo la strategia di implementazione sostenibile delineata.

Limitazioni tecniche e operative identificate

Limitazioni operative gestite:

- **Servizi di terze parti:** Widget, plugin o servizi integrati esterni che potrebbero non rispettare completamente gli standard. Impegno attivo per sollecitare fornitori verso soluzioni più accessibili
- **Sistemi legacy in transizione:** Componenti dell'infrastruttura digitale in fase di migrazione graduale verso tecnologie moderne conformi agli standard attuali
- **Archivi contenuti storici:** Materiali multimediali e documentali prodotti precedentemente all'adozione degli standard attuali, in processo di revisione progressiva
- **Funzionalità avanzate complesse:** Elementi che richiedono riprogettazione architeturale significativa, pianificati per fasi successive di sviluppo
- **Dipendenze critiche:** Servizi essenziali integrati con sistemi esterni per i quali sono in corso negoziazioni per miglioramenti accessibilità

Approccio gestionale: Tutte le limitazioni sono oggetto di monitoraggio continuo e verranno affrontate secondo le priorità definite, la disponibilità di soluzioni tecniche sostenibili e l'allocazione graduale delle risorse. Per ogni limitazione sono previste modalità alternative di accesso ove tecnicamente possibile.

Processo di revisione periodica

Processo di revisione periodica: L'organizzazione effettua annualmente la revisione della valutazione degli oneri sproporzionati considerando: evoluzioni tecnologiche, variazioni risorse, feedback utenti, modifiche normative, nuove soluzioni di mercato disponibili.

Soluzioni accessibili alternative

In conformità ai principi EAA (European Accessibility Act), l'organizzazione fornisce soluzioni alternative efficaci per garantire accesso equo a informazioni e servizi anche in presenza di barriere residuali. Queste alternative sono gratuite, funzionalmente equivalenti e disponibili in tempi ragionevoli.

Principi delle soluzioni alternative

Criteri di equivalenza garantiti:

- **Equivalenza funzionale:** Stesso contenuto informativo e stesse funzionalità del servizio digitale
- **Gratuità totale:** Nessun costo aggiuntivo per l'utente per l'accesso alle alternative
- **Tempestività:** Erogazione nei tempi indicati o comunicazione tempestiva di eventuali ritardi
- **Qualità del servizio:** Standard qualitativi equivalenti al servizio digitale principale
- **Completezza informativa:** Nessuna riduzione o omissione di contenuti essenziali

Catalogo servizi alternativi disponibili

Soluzioni alternative per accesso universale ai contenuti e servizi

TIPOLOGIA SERVIZIO	MODALITÀ ALTERNATIVA	MODALITÀ DI RICHIESTA	TEMPISTICA
Informazioni e contenuti generali	Assistenza personalizzata via email con risposte dettagliate e documenti su misura	info@esterel.it	≤ 5 gg lavorativi
Documenti non accessibili	Versione HTML semplificato, Word accessibile o formato alternativo richiesto	info@esterel.it	≤ 7 gg lavorativi
Moduli e procedure online	Assistenza guidata personalizzata per completamento pratiche e procedure	info@esterel.it	Appuntamento ≤ 48h
Contenuti multimediali	Trascrizioni testuali complete, descrizioni audio dettagliate, formati alternativi	info@esterel.it	≤ 10 gg lavorativi
Servizi interattivi complessi	Supporto telefonico dedicato o video-assistenza per navigazione guidata	+39 011 9828811 info@esterel.it	Su appuntamento

Processo di richiesta e gestione

Modalità di richiesta ottimizzata:

- Invio richiesta:** Email dettagliata specificando il servizio, contenuto o funzionalità di interesse
- Informazioni utili da includere:**
 - URL specifico della pagina o sezione problematica
 - Descrizione chiara della difficoltà riscontrata
 - Formato alternativo preferito (se applicabile)
 - Tecnologie assistive utilizzate
 - Modalità di contatto preferite per la risposta
- Conferma automatica:** Ricezione conferma entro 24 ore con numero pratica
- Presa in carico:** Assegnazione e inizio lavorazione entro 48 ore lavorative
- Erogazione soluzione:** Invio della soluzione alternativa nei tempi specificati
- Feedback e follow-up:** Possibilità di fornire riscontri per miglioramento continuo

Condizioni operative: Le soluzioni alternative sono fornite compatibilmente con le risorse effettivamente disponibili. Richieste di particolare complessità potrebbero richiedere tempi aggiuntivi che verranno comunicati tempestivamente. L'organizzazione si impegna a fornire soluzioni equivalenti nei limiti delle possibilità tecniche e organizzative, privilegiando sempre la migliore esperienza utente possibile.

Coinvolgimento utenti e feedback

Il coinvolgimento attivo di utenti con disabilità rappresenta un pilastro fondamentale per una valutazione completa dell'accessibilità digitale. Mentre test automatici e verifiche tecniche identificano non-conformità oggettive, solo il testing con utenti reali valuta l'effettiva usabilità e l'adeguatezza delle soluzioni nei contesti d'uso quotidiani.

Strategia di coinvolgimento multi-canale

Approccio strutturato al coinvolgimento:

- **Raccolta feedback continua:** Sistema sempre attivo per segnalazioni, suggerimenti e valutazioni esperienziali
- **Dialogo costruttivo:** Approccio collaborativo per identificare soluzioni praticabili e sostenibili
- **Prioritizzazione partecipata:** Considerazione sistematica del feedback nella pianificazione degli interventi
- **Trasparenza sui progressi:** Comunicazione degli interventi realizzati in risposta alle segnalazioni ricevute
- **Inclusività metodologica:** Coinvolgimento di utenti con diverse tipologie di disabilità e competenze tecnologiche

Canali e modalità di partecipazione attiva

Opportunità di coinvolgimento e contributo al miglioramento

ATTIVITÀ	MODALITÀ	STATO	CONTATTO
Segnalazioni spontanee	Email dedicata con risposta personalizzata, seguimiento del caso e aggiornamenti sui progressi	Attivo	info@esterel.it
Validazione correzioni	Follow-up personalizzato con segnalatori per verifica efficacia degli interventi implementati	Su richiesta	info@esterel.it
Sessioni testing collaborativo	Coinvolgimento strutturato per valutazione di miglioramenti significativi e nuove funzionalità	In programmazione	info@esterel.it
Questionari periodici	Valutazioni strutturate sull'esperienza utente, servizi alternativi e priorità di miglioramento	In valutazione	info@esterel.it
Consultazioni progettuali	Coinvolgimento nelle fasi di progettazione di nuove funzionalità o redesign significativi	Per progetti futuri	info@esterel.it

Guida per segnalazioni efficaci

I tuoi feedback sono preziosi! Ogni segnalazione contribuisce concretamente al miglioramento dell'accessibilità. Per aiutarci a fornirti la risposta più efficace possibile, considera di includere:

Localizzazione

- URL specifico problematico
- Sezione o elemento specifico
- Percorso per raggiungerlo

Contesto Tecnico

- Browser e versione utilizzati
- Sistema operativo
- Tecnologie assistive impiegate

Descrizione

- Problema riscontrato
- Comportamento atteso
- Impatto sull'utilizzo

Suggerimenti

- Soluzioni proposte
- Workaround utilizzati
- Preferenze di contatto

Processo strutturato di gestione

Il nostro impegno verso ogni segnalazione:

1. **Ricezione (≤ 24 ore):** Conferma automatica con numero pratica univoco
2. **Valutazione (≤ 5 giorni):** Analisi tecnica approfondita e classificazione prioritaria
3. **Risposta iniziale (≤ 7 giorni):** Comunicazione di presa in carico con tempi stimati
4. **Implementazione:** Interventi secondo priorità, complessità e risorse disponibili
5. **Feedback finale:** Comunicazione dell'intervento completato o aggiornamento stato
6. **Follow-up (opzionale):** Verifica soddisfazione e raccolta feedback sull'efficacia

Contatti e procedura di ricorso

Questa sezione fornisce tutte le informazioni necessarie per contattare l'organizzazione su questioni di accessibilità, richiedere assistenza, segnalare problematiche o attivare procedure di ricorso secondo la normativa vigente.

Riferimenti istituzionali per l'accessibilità

Informazioni complete per contatti su accessibilità digitale

RIFERIMENTO	DETTAGLI
Responsabile Accessibilità	Mario Zunino & C. S.r.l.
Email Principale	info@esterel.it
Contatto Telefonico	+39 011 9828811 Per urgenze o chiarimenti immediati
Tempo di Risposta Standard	Entro 5 giorni lavorativi Per segnalazioni scritte complete
Lingua di Comunicazione	Italiano (IT) Lingua principale per comunicazioni ufficiali
Modalità Preferite	<ul style="list-style-type: none"> • Email: Per segnalazioni dettagliate e documentazione • Telefono: Per urgenze o chiarimenti immediati

Procedura ufficiale di ricorso AgID

Diritto di ricorso normativo

Quando attivare: In caso di risposta insoddisfacente, inadeguata o mancata risposta da parte dell'organizzazione entro **30 giorni** dalla segnalazione iniziale, è possibile presentare reclamo formale ad **AgID (Agenzia per l'Italia Digitale)** secondo l'art. 3-quinquies della Legge 9 gennaio 2004, n. 4.

Modalità di Presentazione

- **Canale ufficiale:** Sito web AgID o PEC dedicata
- **Documentazione obbligatoria:** Segnalazione originale e risposta ricevuta
- **Informazioni richieste:** Descrizione dettagliata, evidenze, impatto sul servizio

Tempistiche AgID

- **Istruttoria:** Riscontro entro 30 giorni dalla ricezione
- **Poteri ispettivi:** Attivazione procedure se necessario
- **Provvedimenti:** Adozione misure per garantire conformità

Impegni dell'organizzazione verso gli utenti

I nostri principi di servizio:

Ascolto Attivo

Ogni segnalazione viene valutata con attenzione e considerata per il miglioramento continuo

Trasparenza

Comunicazione chiara su tempi, modalità e stato di avanzamento degli interventi

Miglioramento

Utilizzo sistematico dei feedback per ottimizzare progressivamente l'accessibilità

Tutela Diritti

Riconoscimento del diritto universale di accesso ai servizi digitali

Soluzioni Alternative

Fornitura di modalità alternative quando necessario per garantire l'accesso

Compliance

Impegno costante verso la conformità normativa e le best practice settoriali

Validità e aggiornamenti: La presente dichiarazione è soggetta ad aggiornamenti periodici basati sui progressi effettivamente implementati e verificati. Le informazioni riflettono lo stato attuale e sono soggette a modifica senza preavviso per evoluzioni operative, normative o tecnologiche. L'organizzazione opera costantemente secondo principi di miglioramento continuo, trasparenza e "miglior sforzo possibile" compatibilmente con le risorse disponibili.

Storico revisioni documento

Questa sezione garantisce la tracciabilità completa di tutte le modifiche apportate alla dichiarazione, assicurando trasparenza nell'evoluzione del documento e accountability per gli aggiornamenti effettuati.

Registro cronologico completo delle modifiche al documento

DATA	RESPONSABILE	TIPO MODIFICA	VERSIONE	DESCRIZIONE DETTAGLIATA
15/05/2026	Mario Zunino & C. S.r.l.	Prima emissione	1.0	Pubblicazione iniziale della dichiarazione di accessibilità conforme alla normativa EAA e alle Linee Guida AgID

Sistema di versionamento: Ogni aggiornamento sostanziale comporta incremento del numero di versione e registrazione dettagliata delle modifiche. Aggiornamenti minori (correzioni editoriali, aggiornamenti date) mantengono la versione principale con incremento decimale (es. 1.1, 1.2).

Glossario e domande frequenti

Questa sezione fornisce definizioni chiare dei termini tecnici e risposte alle domande più comuni sull'accessibilità digitale, rendendo il documento comprensibile a tutti i lettori e facilitando la comunicazione tra tecnici, decisori e utenti.

Definizioni essenziali

Accessibilità Digitale

Capacità di siti web, app e documenti digitali di essere utilizzati efficacemente da persone con diverse abilità fisiche, sensoriali, cognitive o tecnologiche. Include piena compatibilità con tecnologie assistive come screen reader, software di ingrandimento, comandi vocali e dispositivi di controllo alternativi.

EAA (European Accessibility Act)

Direttiva UE 2019/882 che stabilisce requisiti obbligatori di accessibilità per prodotti e servizi digitali nell'Unione Europea. Entrata in vigore progressivamente dal 2025, richiede conformità agli standard definiti per garantire accesso universale ai servizi digitali.

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)

Standard internazionale W3C che definisce criteri dettagliati per l'accessibilità web. Strutturato in 3 livelli: A (base), AA (standard per la maggior parte dei contesti), AAA (avanzato). La versione 2.1 include miglioramenti per dispositivi mobili e accessibilità cognitiva.

P.O.U.R. (Principi WCAG)

I quattro principi fondamentali delle WCAG: Percepibile (contenuti presentabili in modi diversi), Operabile (interfaccia utilizzabile da tutti), Comprensibile (informazioni e funzionamento chiari), Robusto (compatibilità con diverse tecnologie assistive e future).

Tecnologie Assistive

Dispositivi hardware e software utilizzati da persone con disabilità per accedere a contenuti digitali. Includono screen reader (NVDA, JAWS, VoiceOver), display braille, software di ingrandimento, riconoscimento vocale, tastiere alternative e switch di controllo.

Conformità

Stato di aderenza ai requisiti normativi e tecnici stabiliti. Per l'accessibilità web implica soddisfare i criteri WCAG applicabili e le normative nazionali/europee vigenti. La conformità può essere totale, parziale o assente.

Screen Reader

Software che converte il contenuto digitale in output vocale o braille, permettendo a persone non vedenti o ipovedenti di navigare e interagire con siti web e applicazioni. Richiede che i contenuti siano correttamente strutturati e codificati.

Criterio di Successo WCAG

Requisito specifico, testabile e verificabile delle linee guida WCAG. Ogni criterio ha codice identificativo (es. 1.4.3 per contrasto cromatico) e appartiene ai 4 principi P.O.U.R.: Percepibile, Operabile, Comprensibile, Robusto.

Onere Sproporzionato

Eccezione normativa EAA quando costi finanziari, tecnici o organizzativi superano significativamente i benefici attesi, considerando dimensioni e risorse dell'organizzazione. Richiede documentazione oggettiva e non esime dal fornire alternative equivalenti.

Audit di Accessibilità

Valutazione sistematica di conformità agli standard mediante test automatici (~30-40% criteri), verifiche manuali specialistiche (navigazione, comprensibilità, interazioni) e idealmente testing con utenti reali con diverse disabilità.

Contrasto Cromatico

Rapporto matematico tra luminosità testo e sfondo. WCAG richiede minimo 4.5:1 per testo normale, 3:1 per testo grande (18pt+ o 14pt+ grassetto). Essenziale per utenti ipovedenti, con deficit cromatici o condizioni di illuminazione difficili.

Alt Text (Testo Alternativo)

Descrizione testuale concisa di immagini accessibile a screen reader e visualizzata se immagini non si caricano. Deve trasmettere lo stesso significato dell'elemento visivo. Per immagini decorative deve essere vuoto (alt="").

Focus Indicator

Evidenziazione visiva che mostra quale elemento è attivo durante la navigazione da tastiera. Deve avere contrasto minimo 3:1 rispetto allo sfondo, essere sempre visibile e chiaramente distinguibile. Critico per navigazione senza mouse.

Struttura Semantica

Organizzazione HTML che utilizza elementi appropriati per significato (header, nav, main, section, article) oltre che per aspetto. Facilita comprensione struttura pagina da parte di tecnologie assistive e motori di ricerca.

ARIA (Accessible Rich Internet Applications)

Set di attributi HTML che forniscono informazioni aggiuntive su elementi dinamici/interattivi per tecnologie assistive. Include ruoli (role), proprietà (aria-label, aria-describedby) e stati (aria-expanded, aria-selected).

Domande frequenti

Perché l'accessibilità digitale è diventata obbligatoria?

L'accessibilità è un diritto fondamentale che garantisce pari opportunità per il 15% della popolazione europea con disabilità. La normativa EAA (2025) rende questo principio legalmente vincolante, con possibili sanzioni per inadempimenti, ma l'obiettivo primario resta l'inclusione sociale e l'uguaglianza di opportunità nell'accesso ai servizi digitali.

Quanto costa implementare l'accessibilità digitale?

I costi variano significativamente: considerando l'accessibilità dalla progettazione, l'incremento è tipicamente il 5-10% del budget. Per adeguamenti di siti esistenti, può raggiungere 20-50%. L'investimento si ripaga attraverso pubblico più ampio, migliore SEO, riduzione rischio legale e miglioramento generale usabilità.

I test automatici garantiscono accessibilità completa?

No, rilevano solo 30-40% delle problematiche. Sono essenziali anche: test manuali specialistici per navigazione tastiera, comprensibilità contenuti, interazioni complesse; test con tecnologie assistive diverse; validazione con utenti reali con disabilità per verificare accessibilità effettiva e usabilità percepita.

Cosa succede se un'organizzazione non è completamente conforme?

La normativa promuove miglioramento continuo piuttosto che sanzioni immediate. Importante dimostrare impegno concreto: piani di miglioramento documentati, implementazione graduale, trasparenza su limitazioni, soluzioni alternative efficaci, dialogo costruttivo con utenti.

Come posso segnalare un problema di accessibilità?

Inviando un'email all'indirizzo indicato nella sezione contatti, descrivendo il problema riscontrato, la pagina interessata, il browser utilizzato e le eventuali tecnologie assistive impiegate.

Le soluzioni alternative sono veramente equivalenti?

Sì, per legge devono essere funzionalmente equivalenti: stesso contenuto, stessa qualità, stessa completezza, gratuite. Possono richiedere più tempo di erogazione ma non devono limitare l'accesso a informazioni o servizi. Qualità e completezza sono garantite.

Quali sono le tempistiche normative per la conformità?

Secondo EAA, per servizi digitali esistenti non modificati sostanzialmente, il termine è 28 giugno 2030. Modifiche sostanziali al sito comportano tempistiche anticipate. L'approccio è di miglioramento graduale e sostenibile piuttosto che adeguamento immediato.

Questo glossario è periodicamente ampliato. Per domande specifiche o chiarimenti aggiuntivi, contatta il responsabile accessibilità

utilizzando i riferimenti della sezione contatti.

Riferimenti normativi e tecnici

Questa sezione elenca tutti i riferimenti normativi, tecnici e metodologici utilizzati per la redazione della presente dichiarazione, fornendo la base giuridica e tecnica completa per la valutazione condotta.

Normativa europea e nazionale

- **Direttiva UE 2019/882 del 17 aprile 2019 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (European Accessibility Act - EAA)**
- **Direttiva UE 2016/2102 del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici**
- **Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (Legge Stanca) e successive modificazioni**
- **Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 106 "Attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici"**
- **Decreto Ministeriale 20 marzo 2013 "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie"**

Standard tecnici internazionali

- **WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) - Linee Guida W3C per l'Accessibilità dei Contenuti Web, versione 2.1, livello AA**
- **EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) - "Accessibility requirements for ICT products and services" - Standard europeo per l'accessibilità ICT**
- **ISO/IEC 40500:2012 - Standard internazionale corrispondente alle WCAG 2.0**
- **ISO 14289-1:2014 - Document management applications - Electronic document file format enhancement for accessibility - Part 1: Use of ISO 32000-1 (PDF/UA-1)**
- **WAI-ARIA 1.1 Specification - Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) 1.1**

Linee guida e documenti metodologici

- **Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici - Agenzia per l'Italia Digitale**
- **Metodologia di monitoraggio dell'accessibilità - Decisione di esecuzione UE 2018/1524 della Commissione**
- **Understanding WCAG 2.1 e Techniques for WCAG 2.1 - W3C Web Accessibility Initiative**
- **ARIA Authoring Practices Guide (APG) - W3C WAI**
- **European Disability Forum (EDF) - Raccomandazioni per l'implementazione dell'EAA**

Strumenti e metodologie di testing utilizzati

Strumenti di testing e valutazione utilizzati nella presente analisi

STRUMENTO	SVILUPPATORE	TIPOLOGIA	FINALITÀ SPECIFICA
Pa11y	Team Pa11y	Scanner CLI/API	Validazione HTML5, ARIA e conformità WCAG mediante engine avanzato
axe-core	Deque Systems	Engine automatico	Testing accessibilità leader industriale con copertura estesa criteri WCAG
Lighthouse	Google	Audit integrato	Valutazione performance, SEO e accessibilità con metriche standardizzate
QualWeb	Universidade de Lisboa	Suite di valutazione completa	Valutazione completa WCAG, ACT Rules e best practices di accessibilità

Risorse di supporto e buone pratiche

Risorse W3C

- Web Accessibility Initiative (WAI)
- WCAG 2.1 Understanding Documents
- ARIA Specifications and Practices
- Accessibility Testing Resources

Istituzioni e Organismi

- AgID - Agenzia per l'Italia Digitale
- European Disability Forum (EDF)
- Commissione Europea - Digital Single Market
- ETSI - European Telecommunications Standards Institute

Risorse Tecniche Specializzate

- WebAIM - Articoli e guide pratiche
- A11Y Project - Community-driven resources
- Inclusive Design Principles
- Color Contrast Analyzers e Testing Tools

Documentazione tecnica disponibile

Documentazione aggiuntiva su richiesta motivata:

Report Tecnici

- Log dettagliati strumenti testing
- Dati grezzi in formato JSON/CSV
- Metriche quantitative complete

Metodologie

- Checklist valutazione manuale
- Piani di testing applicati
- Criteri campionamento utilizzati

Analisi Approfondite

- Breakdown per criterio WCAG
- Analisi comparative temporali
- Studi di impatto e prioritizzazione

Modalità richiesta: Documentazione tecnica disponibile per audit, ricerca, supporto tecnico o verifiche ispettive tramite contatti indicati nella sezione dedicata.

Validità e aggiornamenti dei riferimenti

Validità e aggiornamenti dei riferimenti: Tutti i riferimenti normativi e tecnici sono aggiornati alla data di pubblicazione di questa dichiarazione. L'organizzazione monitora evoluzioni normative e standard tecnici per aggiornamenti tempestivi del documento in caso di modifiche sostanziali alla normativa di riferimento.

Metadati dell'Audit di Accessibilità

I seguenti metadati garantiscono la tracciabilità completa, l'identificazione univoca e la verificabilità del processo di valutazione condotto, assicurando conformità agli standard internazionali per l'audit di accessibilità digitale.

Metadati completi della valutazione di accessibilità

CAMPO TECNICO	VALORE
Codice Certificazione Tecnica	CERT - EAA - 1778848676745
Ente Conduttore Audit	Principi S.r.l.
Responsabile Tecnico	Andrea Vdacchino
Data Valutazione	15/05/2026
Standard di Riferimento	WCAG 2.1 Livello AA - EN 301 549 v3.2.1
Metodologia Applicata	WCAG-EM + Testing Automatizzato Multi-Scanner
Tool di Valutazione Automatica	pa11y, axe-core, lighthouse, qualweb
Responsabile Dichiarazione Accessibilità	Mario Zunino & C. S.r.l.
Contatto Email Accessibilità	info@esterel.it
Numero Totale Pagine Analizzate	15
Tasso di Conformità Complessivo	63.0% - Parzialmente Conforme

Informazioni sulla conduzione dell'audit

Organizzazione valutata: Mario Zunino & C. S.r.l.

Sito web valutato: <https://esterel.it/>

Condotta da: Andrea Vdacchino - Principi S.r.l.

Metodo di validazione: Testing automatizzato multi-scanner con revisione esperta dei risultati

Livello di accuratezza: Valutazione conforme agli standard internazionali con copertura estensiva dei criteri WCAG

Note aggiuntive: Audit condotto secondo best practice internazionali per garantire massima accuratezza e completezza

Documento Ufficiale - Dichiarazione di Accessibilità

Redatto in conformità alla Direttiva UE 2019/882 (European Accessibility Act)

Standard di riferimento: WCAG 2.1 livello AA, EN 301 549 v3.2.1

Data di pubblicazione: 15/05/2026

Validità dichiarazione: 12 mesi dalla data di emissione

Questo documento costituisce dichiarazione ufficiale ai sensi della normativa vigente
L'organizzazione opera secondo il principio del miglior sforzo possibile compatibilmente con le risorse disponibili

Organizzazione:

Mario Zunino & C. S.r.l.

Ultimo aggiornamento:

15/05/2026

Prossima revisione:

Entro 12 mesi

Codice Certificazione:

CERT - EAA - 1778848676745

CLAUSOLE LEGALI:

Questa dichiarazione è soggetta a revisione periodica e può essere aggiornata senza preavviso per evoluzioni operative, normative o tecnologiche.

Le informazioni riflettono lo stato al momento della pubblicazione. L'organizzazione si riserva il diritto di modificare tempistiche e modalità compatibilmente con risorse disponibili e vincoli normativi sopravvenuti.

© 2025 Mario Zunino & C. S.r.l. - Tutti i diritti riservati

Dichiarazione di Accessibilità conforme alla normativa EAA (European Accessibility Act)

Per informazioni e assistenza: info@esterel.it • +39 011 9828811