



Linee Guida sull'accessibilità dei servizi in attuazione dell'art. 21 d. lgs. n. 82 del 2022

| Versione | Data | Atto | URL |
|----------|------------|---------------------------------------|-----|
| 1.0 | 29/04/2025 | Linee Guida accessibilità dei servizi | |



Il documento è soggetto alla licenza ["CC0 1.0 Universale - Creative Commons"](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Sommario

| | |
|--|-----|
| 1. Acronimi e definizioni..... | 3 |
| 2. Normativa di riferimento | 4 |
| 2.1. Legislazione nazionale ed europea | 4 |
| 2.2 Riferimenti tecnici internazionali e nazionali..... | 6 |
| 3. Premessa | 6 |
| 4.1 Ambito oggettivo di applicazione | 8 |
| 4.2 Ambito soggettivo | 15 |
| 4.3 Decorrenza degli obblighi..... | 16 |
| 5. Obblighi del fornitore di servizi ed eccezioni | 17 |
| 5.1 Obblighi del fornitore di servizi | 17 |
| 5.2 Modifica sostanziale ed onere sproporzionato..... | 23 |
| 5.3 Criteri per la valutazione del carattere sproporzionato dell'onere | 23 |
| 6. Requisiti di accessibilità..... | 25 |
| 6.1 Requisiti generali di accessibilità..... | 25 |
| 6.2 Ulteriori requisiti di accessibilità relativi a servizi specifici | 28 |
| 6.3 Requisiti supplementari per i servizi di trasporto..... | 30 |
| 6.4 Vigilanza sui servizi e reclami degli utenti..... | 31 |
| 7. Principi e requisiti generali per l'erogazione di un servizio accessibile | 31 |
| 7.1 Elementi di carattere generale..... | 31 |
| 7.2 Standard WCAG..... | 33 |
| 7.2.1 Principi fondamentali dell'accessibilità digitale | 34 |
| 7.2.2 Criteri di successo..... | 35 |
| 7.3 Indirizzi per un'accessibilità by design | 35 |
| 7.4 Indirizzi per effettuare l'autovalutazione di un servizio operativo..... | 37 |
| 7.5 Elementi specifici per e-book accessibili..... | 37 |
| Allegato Informazioni sui servizi che soddisfano i requisiti di accessibilità..... | 40 |
| Allegato Checklist | 41 |
| Allegato Tecnologie assistive | 47 |
| Classificazione | 47 |
| 22 03 Prodotti assistivi per la vista..... | 47 |
| 22 06 Prodotti assistivi per l'udito | 48 |
| 22 09 Prodotti assistivi per la voce e le funzioni vocali..... | 48 |
| 22 13 Prodotti assistivi per leggere, scrivere e disegnare includono: | 488 |

| | |
|--|----|
| 22 15 Prodotti assistivi per il calcolo e l'addestramento all'aritmetica di base | 49 |
| 22 18 Prodotti assistivi per la registrazione, la riproduzione e la visualizzazione di informazioni audio e visive | 49 |
| 22 21 Prodotti assistivi per la comunicazione faccia a faccia | 50 |
| 22 24 Prodotti assistivi per la comunicazione a distanza..... | 50 |
| 22 28 Prodotti assistivi per la gestione del tempo, della memoria e della pianificazione | 51 |
| 22 29 Prodotti assistivi per la segnalazione, l'allarme e la localizzazione | 51 |
| 22 31 Prodotti assistivi per l'apprendimento delle lingue | 51 |
| 22 33 Computer e terminali | 51 |
| 22 39 Dispositivi di uscita | 51 |
| 22 45 Prodotti assistivi per l'orientamento..... | 51 |

1. Acronimi e definizioni

- [AgID] Agenzia per l'Italia Digitale
- [AGCOM] Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
- [MIMIT] Ministero delle Imprese e del Made in Italy
- [D.lgs.] Decreto Legislativo
- [L.] legge
- [ICT] Information and Communications Technology
- [EN] European Standards
- [UE] Unione Europea
- [W3C] World Wide Web Consortium
- [EPUB] Electronic Publication
- [PSAP] Public-Safety Answering Point
- [WCAG] Web Content Accessibility Guidelines

Per «**persone con disabilità**», ai sensi del [d. lgs. n 82 del 2022](#) art. 2, comma 1, lettera a), si intendono: coloro che presentano minorazioni fisiche, psichiche o sensoriale ai sensi dell'articolo 3 della [legge 5 febbraio 1992, n.104](#), e s.m.i. ossia: “è persona con disabilità chi presenta durature compromissioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che, in interazione con barriere di diversa natura, possono ostacolare la piena ed effettiva

partecipazione nei diversi contesti di vita su base di uguaglianza con gli altri, accertate all'esito della valutazione di base”.

Per **«servizio»** si intende, ai sensi del [d. lgs. n 82 del 2022](#), art. 2, comma 1, lettera c, “qualsiasi prestazione anche a carattere intellettuale svolta in forma imprenditoriale o professionale, fornita senza vincolo di subordinazione e normalmente fornita dietro retribuzione”.

Per **«fornitore di servizi»** si intende, ai sensi del [d. lgs. n. 82 del 2022](#), art. 2, comma 1, lettera d, “una persona fisica o giuridica che fornisce un servizio sul mercato dell'Unione o si offre di fornire tale servizio ai consumatori nell'Unione”.

Per **piccole e medie imprese o «PMI»** si intende, ai sensi del [d. lgs. n 82 del 2022](#), art. 2, comma 1, lettera cc) la categoria di imprese che occupano meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di euro, ma che non comprende le microimprese.

Per **«microimpresa»** si intende, ai sensi del [d. lgs. n 82 del 2022](#), art. 2, comma 1, lettera bb) un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.

Per **«norma armonizzata»** si intende, ai sensi del [d. lgs. n 82 del 2022](#) art. 2, comma 1, lettera dd) una norma armonizzata quale definita all'articolo 2, punto 1, lettera c), del [regolamento \(UE\) n. 1025/2012](#).

Per **«specifiche tecniche»** si intende, ai sensi del [d. lgs. n 82 del 2022](#) art. 2, comma 1, lettera ee), una specifica tecnica quale definita all'articolo 2, punto 4), del [regolamento \(UE\) n. 1025/2012](#), recepito con l'articolo 1, comma 1, lettera c), della [legge n. 317 del 1986](#), che costituisce un mezzo per conformarsi ai requisiti di accessibilità applicabili a un prodotto o servizio.

2. Normativa di riferimento

2.1. Legislazione nazionale ed europea

- Legge [5 febbraio 1992, n. 104](#), Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

- [Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196](#) “Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE”.
- [Legge del 9 gennaio 2004, n. 4](#) “Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici”.
- [Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82](#) recante “Codice dell'Amministrazione digitale”.
- [Legge del 3 marzo 2009, n.18](#) “Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità”.
- [Regolamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la [Direttiva 95/46/CE](#) (Regolamento generale sulla protezione dei dati).
- [Direttiva \(UE\) 2016/2102](#) relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici” che recepisce la Direttiva UE 2016/2102.
- [Legge del 25 ottobre 2017, n. 163](#) “Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2016-2017”.
- [Decreto Legislativo del 10 agosto 2018, n. 106](#) “Riforma dell'attuazione della
- [Decreto-Legge del 16 luglio 2020, n. 76](#) convertito con modificazioni dalla [Legge del 11 settembre 2020 n.120](#).
- [Legge 22 aprile 2021, n. 53](#), recante delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione Europea – Legge di delegazione europea 2019-2020.

- [Decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207](#) che recepisce la [Direttiva 2018/1972](#).
- [Decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 208](#) che recepisce la [Direttiva 2018/1808](#).
- [Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82](#) “Attuazione della [Direttiva \(UE\) 2019/882](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi”.

2.2 Riferimenti tecnici internazionali e nazionali

- EN 301 549 “Harmonised European Standard Accessibility requirements for ICT products and services”.
- Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1 - Traduzione italiana autorizzata - Pubblicata il 13 settembre 2018.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi”.
- UNI CEI ISO/IEC 25012:2014 “Ingegneria del software - Requisiti di qualità e valutazione del prodotto software (SQuaRE) - Modello di qualità dei dati”.
- UNI CEI ISO/IEC 25024:2016 “Ingegneria del software e di sistema - Requisiti e valutazione della qualità dei sistemi e del software (SQuaRE) - Misurazione della qualità dei dati”.
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation 05 June 2018.
- UNI CEI EN 301549:2021 – EN 301 549 V3.2.1. (2021-03) NORMA EUROPEA ARMONIZZATA “Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT”. Versione italiana del febbraio 2022, disponibile in forma gratuita in formato digitale dal sito UNI1.
- UNI EN ISO 9999:2022 - Prodotti di assistenza per persone con disabilità - Classificazione e terminologia.

3. Premessa

Il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, ha recepito la Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

Il decreto è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale ([G.U. Serie Generale n.152 del 01-07-2022](#)) ed è entrato in vigore il 16 luglio 2022, tuttavia le relative disposizioni hanno effetto a decorrere dal 28 giugno 2025.

Il suddetto decreto si applica ai seguenti prodotti immessi sul mercato dopo il 28 giugno 2025:

- a) sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori per tali sistemi hardware;
- b) i terminali self-service di pagamento e quelli destinati alla fornitura dei servizi disciplinati;
- c) apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica;
- d) apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi;
- e) lettori di libri elettronici (e-reader).

Per specifici prodotti e servizi sono previste disposizioni transitorie in base alle quali i requisiti di accessibilità devono essere soddisfatti in data successiva (art. 25 d. lgs. n. 82 del 2022) come precisato al paragrafo 4.3 delle presenti Linee Guida.

Lo scopo della legge è quella di garantire l'accessibilità di prodotti e servizi nell'interesse dei consumatori e degli utenti, rafforzando il diritto delle persone con disabilità a partecipare alla vita della società e tenendo conto dell'armonizzazione del mercato interno, in conformità con l'art. 3 della Costituzione italiana, con la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e con le disposizioni unionali.

In aderenza alle disposizioni della sopra citata Convenzione sui diritti delle persone con disabilità e, in particolare, nel rispetto del principio di non discriminazione e di integrazione sociale, le presenti Linee Guida concorrono a garantire il diritto all'accessibilità di cittadini/consumatori nell'ambito dei servizi offerti attraverso siti web e applicazioni mobili.

Il d. lgs. n. 82 del 2022 (di seguito anche decreto) integra il quadro normativo sull'accessibilità, già introdotto in Italia con la legge 9 gennaio 2004, n. 4, ed estende gli obblighi di accessibilità lasciando comunque fermi quelli di cui all'art. 3, comma 1 bis, legge n. 4 del 2004.

L'attuazione delle presenti Linee guida interviene, in ogni caso, nel rispetto della vigente normativa unionale e nazionale in materia di protezione dei dati personali. In conformità all'art. 21, comma 2, del decreto l'AgID ha acquisito il parere delle Autorità di seguito riportate ai fini dell'adozione delle presenti Linee Guida:

- **Autorità per le garanzie nelle comunicazioni** per i servizi di cui all'articolo 1, comma 3, lettere a) e b) del decreto (servizi di comunicazione elettronica e servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi);
- **Autorità per la regolazione dei trasporti** per i servizi di cui all'articolo 1, comma 3, lettera c) del decreto (servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali).

In particolare, le presenti Linee Guida sono adottate ai sensi dell'art. 71 del CAD, previa consultazione pubblica svolta entro il termine di trenta giorni, sentiti le amministrazioni competenti e il Garante per la protezione dei dati personali nelle materie di competenza, nonché acquisito il parere della Conferenza unificata.

4. Ambito di applicazione delle Linee Guida

4.1 Ambito oggettivo di applicazione

L'art. 21, comma 1, del d. lgs. n. 82 del 2022 attribuisce all'AgID la qualità di Autorità di vigilanza della conformità dei servizi di cui all'art. 1, comma 3, lettere:

- a. Servizi di comunicazione elettronica, fatta esclusione di servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina.**

Per servizio di comunicazione elettronica si intende¹: i servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l'eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti:

- servizio di accesso a internet quale definito all'articolo 2, secondo comma, punto 2), del Regolamento (UE) 2015/2120;

¹ Art. 2, co. 1, lettera fff) del d.lgs. n. 259 del 2003

- servizio di comunicazione interpersonale;
- servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva.

Al riguardo, si rammenta che rimangono ferme le competenze attribuite dalla legge all'AGCOM e al MIMIT in materia di comunicazione elettronica (d.lgs. n. 207 del 2021).

b. Servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi.

Si tratta di servizi trasmessi da reti di comunicazione elettronica utilizzati per individuare, selezionare, ricevere informazioni sui servizi di media audiovisivi e visualizzare tali servizi e tutte le caratteristiche correlate, quali:

- sottotitoli per non udenti e ipoudenti,
- audiodescrizione,
- sottotitoli parlati,
- interpretazione in lingua dei segni, derivanti dall'attuazione di misure per rendere i servizi accessibili e includono guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG)².

A tal riguardo, si evidenzia che i *“servizi che forniscono accesso a servizi media audiovisivi”* sono soggetti all'attività di vigilanza dell'AgID, mentre i *“servizi di media audiovisivi”* di cui all'art. 3 d. lgs. n. 208 del 2021, sono soggetti alle competenze attribuite dalla legge all'AGCOM ed al MIMIT. Conseguentemente, le presenti Linee Guida si applicano solo ai *servizi che forniscono accesso a servizi media audiovisivi*.

In relazione ai *“servizi di media audiovisivi”*, è compito dell'AGCOM adottare le misure volte ad assicurare che i relativi fornitori rendano progressivamente accessibili i propri servizi attraverso piani d'azione triennali; la stessa AGCOM esercita la relativa attività di vigilanza e sanzionatoria (art. 31 d. lgs. 208/2021).

I servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi e le caratteristiche di accessibilità delle guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides – EPG) sono oggetto della Direttiva Accessibility Act (considerando n. 31 della Direttiva

² Art. 2, comma 1, lett. f), d. lgs. n. 82 del 2022.

882/2019), del d. lgs. n. 82 del 2022, delle presenti Linee Guida e dell'ambito di vigilanza attribuito all'AgID.

c. Servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali.

In particolare, l'ambito di applicazione del decreto riguarda i seguenti elementi relativi a tali servizi:

- 1) siti web;
- 2) servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili;
- 3) biglietti elettronici³ e servizi di biglietteria elettronica⁴.
- 4) fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto, comprese le informazioni di viaggio in tempo reale; per quanto riguarda gli schermi informativi ciò si limita agli schermi interattivi situati nel territorio dell'Unione.
- 5) terminali self-service interattivi situati nel territorio dell'Unione, fatta esclusione di quelli installati come parti integranti su veicoli, aeromobili, navi e materiale rotabile utilizzati per la fornitura di una qualsiasi parte di tali servizi di trasporto passeggeri;

Le funzioni di vigilanza sul rispetto dei requisiti di accessibilità degli elementi riportati ai punti dal n. 1 al n. 4 competono all'AgID, mentre quelli riportati al n. 5 spettano ai soggetti pubblici che hanno affidato ovvero autorizzato l'erogazione al pubblico del servizio di trasporto. Per la verifica di conformità degli elementi di cui al punto n.5, per il controllo sull'attuazione delle misure correttive ed i reclami, si applicano le procedure previste dalle relative discipline di settore (art. 21, comma 6, del decreto).

Per comodità di lettura, si riportano le seguenti definizioni:

³ "Sistema in cui un titolo di trasporto, sotto forma di biglietti singoli o multipli, abbonamenti o credito di viaggio, è archiviato in forma elettronica in una tessera di trasporto fisica o in un altro dispositivo anziché essere stampato su un biglietto cartaceo" (cfr. art. 2, comma 1, lett. zz) d. lgs. n. 82 del 2022).

⁴ "Sistema in cui i biglietti di trasporto dei passeggeri sono acquistati, incluso online, utilizzando un dispositivo dotato di capacità informatica interattiva e forniti all'acquirente in forma elettronica, che consentano la loro stampa su carta o di essere visualizzati, al momento del viaggio, utilizzando un dispositivo mobile dotato di capacità informatica interattiva" (cfr. art. 2, comma 1, lett. aaa) d. lgs. n. 82 del 2022).

- per **servizi di trasporto passeggeri aerei**, si intendono i servizi aerei passeggeri commerciali (ossia un servizio di trasporto aereo di passeggeri effettuato da un vettore aereo con un volo di linea o non di linea offerto al pubblico a titolo oneroso, sia singolarmente sia come parte di un pacchetto⁵), in partenza, in transito o in arrivo presso un aeroporto, quando l'aeroporto è situato nel territorio di uno Stato membro, inclusi i voli in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo diretti verso un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro quando i servizi sono assicurati da vettori aerei dell'Unione⁶;

- per **servizi di trasporto passeggeri con autobus**, si intendono i servizi offerti ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari per categorie di passeggeri non determinate il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro⁷;

- **servizi di trasporto passeggeri ferroviari**, si intendono tutti i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri servizi ferroviari in tutta la Comunità forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza in virtù della Direttiva 95/18/CE del Consiglio, del 19 giugno 1995, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie⁸;

- **servizi di trasporto passeggeri per vie navigabili**, si intendono i servizi di trasporto passeggeri:

- il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;
- il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione come definito all'articolo 3, lettera e);
- in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.⁹

⁵ Art. 2, lettera l), del regolamento (CE) n. 1107/2006.

⁶ Art. 2, comma 1, lett. ii) d. lgs. n. 82 del 2022.

⁷ Art. 2, paragrafi 1 e 2, del regolamento (UE) n. 181/2011 (art. 2, comma 1, lett. II) d. lgs. n. 82 del 2022; *"qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28"*.

⁸ Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (Testo rilevante ai fini del SEE).

⁹ Art. 2, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ad eccezione dei servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 2, del medesimo Regolamento (art. 2, comma 1, lett. nn) d. lgs. n. 82 del 2022)

- **servizi di trasporto urbani ed extraurbani**¹⁰, si intendono i servizi di trasporto urbani ed extraurbani la cui finalità principale è soddisfare le esigenze di un centro urbano o di un agglomerato, incluso un agglomerato transfrontaliero, insieme alle esigenze in materia di trasporto fra detto centro o agglomerato e le sue zone periferiche, tuttavia per le presenti Linee Guida tale definizione comprende solo i modi di trasporto seguenti: ferroviario, con autobus e pullman, metropolitana, tram e filobus (art. 2, comma 1, lett. oo) del decreto);

- **servizi di trasporto regionali**, si intendono i servizi regionali di trasporto ferroviario, con autobus e pullman, metropolitana, tram e filobus¹¹, servizi di trasporto la cui finalità principale è soddisfare le esigenze di una o più regioni in materia di trasporto, inclusa una regione transfrontaliera;

d. Servizi bancari per consumatori, s'intende la fornitura ai consumatori dei servizi bancari e finanziari seguenti:

1) i contratti di credito¹² con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria, quando il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente a oggetto beni immobili residenziali o è finalizzato all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;

2) i servizi definiti ai punti 1, 2, 4 e 5 della sezione A dell'allegati I della Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio recepita con decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129: ricezione e trasmissione di ordini riguardanti uno o più strumenti finanziari; esecuzione di ordini per conto dei clienti; gestione di portafogli; consulenza in materia di investimenti; e ai punti 1, 2, 4 e 5 della sezione B dell'allegato I della Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio recepita con decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 129: custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei

¹⁰ Art. 3, punto 6), della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio recepita con l'articolo 3, comma 1, lettera f), del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112

¹¹ Art. 3, punto 7), della direttiva 2012/34/UE recepita con l'articolo 3, comma 1, lettera g), del decreto legislativo n. 112 del 2015 (art. 2, comma 1, lett. pp) d. lgs. n. 82 del 2022)

¹² Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, recepita con il decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141 o dalla direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio recepita con il decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72.

clienti, inclusi la custodia e i servizi connessi come la gestione di contante/garanzie reali ed esclusa la funzione di gestione dei conti titoli al livello più elevato; concessione di crediti o prestiti agli investitori per consentire loro di effettuare una transazione relativa a uno o più strumenti finanziari, nella quale interviene l'impresa che concede il credito o il prestito; servizio di cambio quando tale servizio è collegato alla prestazione di servizi di investimento; ricerca in materia di investimenti e analisi finanziaria o altre forme di raccomandazione generale riguardanti le operazioni relative a strumenti finanziari;

3) i servizi di pagamento¹³:

- 1) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- 2) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- 3) esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
 - 3.1) esecuzione di addebiti diretti, inclusi gli addebiti diretti una tantum;
 - 3.2) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
 - 3.3) esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti;
- 4) esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di servizi di pagamento:
 - 4.1) esecuzione di addebiti diretti, inclusi gli addebiti diretti una tantum;
 - 4.2) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
 - 4.3) esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti;
- 5) emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento;
- 6) rimessa di denaro;

¹³ articolo 4, punto 3), della direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio recepita con l'articolo 1, comma 2, lettera h-septies.1) del decreto legislativo n. 385 del 19931).

7) servizi di disposizione di ordini di pagamento;

8) servizi di informazione sui conti.

4) i servizi collegati al conto di pagamento¹⁴ tutti i servizi connessi all'apertura, alla gestione e alla chiusura di un conto di pagamento, ivi compresi l'apertura di credito, lo sconfinamento e le operazioni indicate all'articolo 2, comma 2, lettera g), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;

5) la moneta elettronica¹⁵: il valore monetario memorizzato elettronicamente, ivi inclusa la memorizzazione magnetica, rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia emesso per effettuare operazioni di pagamento come definite all'articolo 1, comma 1, lettera c), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, e che sia accettato da persone fisiche e giuridiche diverse dall'emittente. Non costituisce moneta elettronica:

1) il valore monetario memorizzato sugli strumenti previsti dall'articolo 2, comma 2, lettera m), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;

2) il valore monetario utilizzato per le operazioni di pagamento previste dall'articolo 2, comma 2, lettera n), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

e. Libri elettronici (e-book) e software dedicati, si intende il servizio consistente nella fornitura di file digitali che contengono la versione elettronica di un libro così da potervi accedere e navigare e da renderne possibile la lettura e l'utilizzo, nonché il software, ivi inclusi i servizi per dispositivi mobili comprese le applicazioni mobili, destinato a consentire le operazioni di accesso, navigazione, lettura e utilizzo di tali file digitali, ed esclude i software di cui alla definizione di e-reader¹⁶. Il Legislatore distingue, quindi, il servizio di "libro elettronico (e-book)" dal prodotto "lettore di libro elettronico (e-reader)". Quest'ultimo è l'apparecchiatura dedicata, comprendente sia hardware che software, utilizzata ai fini dell'accesso ai file di libri elettronici, della navigazione al loro interno, della

¹⁴ Quali definiti all'articolo 2, punto 3), della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio recepita con articolo 126-decies del decreto legislativo n. 385 del 1993.

¹⁵ Quale definita all'articolo 2, punto 2), della direttiva 2009/110/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, recepita con l'articolo 1, comma 2, lettera h-ter) del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (art. 2, c. 1, lett. ff), d. lgs. n. 82 del 2022).

¹⁶ Art. 2, co. 1, lett. uu), d. lgs. n. 82 del 2022.

loro lettura e del loro utilizzo¹⁷. Dai software dedicati alla lettura e utilizzo dei file digitali, che trasmettono la versione elettronica del libro, sono, quindi, esclusi espressamente i software degli *e-reader*, ovvero sia i software di base che compongono, assieme ai componenti hardware, l'apparecchiatura dedicata a supportare la fruibilità dei servizi offerti dall'*e-book*. L'AgID è Autorità di vigilanza, quindi, in relazione al servizio di "libro elettronico (e-book) e software dedicati".

- f. **Servizi di commercio elettronico**, si intendono i servizi forniti a distanza, tramite siti web e servizi per dispositivi mobili, per via elettronica e su richiesta individuale di un consumatore al fine di concludere un contratto di consumo¹⁸.

4.2 Ambito soggettivo

I soggetti destinatari delle presenti Linee Guida sono, pertanto, i fornitori dei servizi di cui all'art. 1, comma 3, lettere a), b), c) n. 1, 2, 3,4 e lettere d), e), f) del decreto legislativo n.82/2022, elencati, nel precedente paragrafo 4.1, fermo restando quanto disposto dall'art. 3, comma 1 bis, legge 4/2004.

Le microimprese sono esentate dall'osservanza degli obblighi di accessibilità.

Con riferimento particolare al servizio e-book, occorre richiamare il considerando n. 41 della Direttiva UE 882/2019, il quale prevede che *"nel contesto dei libri elettronici, il concetto di fornitore di servizi potrebbe includere gli editori e gli altri operatori economici coinvolti nella distribuzione"*.

Nella misura in cui gli editori si occupino della fornitura di file digitali che contengono la versione elettronica di un libro, ai sensi della Direttiva, gli stessi sono tenuti a garantirne la conformità ai requisiti di accessibilità. Si potrebbe verificare il caso in cui vi siano editori che non si occupino della fornitura dei suddetti file digitali.

In particolare, potrebbero essere coinvolti, nella filiera di distribuzione, terzi operatori economici, ovvero piattaforme di distribuzione e-book, che potrebbero svolgere, sulla

¹⁷ Art. 2, co. 1, lett. vv) d. lgs. n. 82 del 2022.

¹⁸ Art. 2, comma 1, lett. hh), d. lgs. n. 82 del 2022.

base di accordi con l'editore, anche servizi aggiuntivi di conversione del libro in formato elettronico, oppure occuparsi direttamente del suddetto servizio.

In tale ultimo caso, qualora l'operatore economico terzo provveda al servizio di conversione del libro in formato e-book, lo stesso operatore, diverso dalla microimpresa, è soggetto agli obblighi di accessibilità.

Ai soggetti erogatori¹⁹ che offrono servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro AgID applica la sanzione amministrativa pecuniaria fino al 5 per cento del fatturato²⁰ in relazione alla violazione degli obblighi di cui all'art. 24, comma 1, del decreto.

In particolare, a decorrere dal 28 giugno 2025²¹, ai fornitori dei servizi digitali previsti dal d. lgs. n. 82 del 2022 non si applicano le disposizioni previste dalla legge 4 del 2004 in relazione ai seguenti elementi: le [Linee Guida](#) AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici²², individuazione dell'onere sproporzionato per l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili²³, dichiarazione di accessibilità²⁴, procedura di attuazione²⁵, obblighi per l'accessibilità²⁶ relativamente al divieto di stipula di contratti per la realizzazione e la modifica di siti web e applicazioni mobili non conformi ai requisiti di accessibilità e all'obbligo di adeguamento di siti web e applicazioni mobili ai requisiti di accessibilità entro il 5 novembre 2022.

4.3 Decorrenza degli obblighi

Se il servizio rientra nell'ambito di applicazione del d. lgs. n. 82 del 2022, i fornitori di servizi dal **28 giugno 2025** devono rispettare i requisiti di accessibilità. Per alcuni prodotti e servizi esistono disposizioni transitorie in base alle quali i requisiti di accessibilità devono essere soddisfatti in data successiva.

¹⁹ Art. 3, co. 1-bis, L. 4 del 2004

²⁰ Art. 9, co. 1-bis, L. n. 4 del 2004.

²¹ Art. 25, co. 3, d. lgs. n. 82 del 2022.

²² Articolo 3-bis, co. 3, L. n. 4 del 2004.

²³ Articolo 3 ter, L. n. 4 del 2004.

²⁴ Articolo 3 quater, L. n. 4 del 2004.

²⁵ Articolo 3 quinquies, L. n. 4 del 2004.

²⁶ Articolo 4, co. 2 e 2 bis, L. n. 4 del 2004.

In particolare, fino al 28 giugno 2030 i fornitori di servizi possono continuare a prestare i loro servizi utilizzando prodotti che utilizzavano in modo legittimo prima di tale data per fornire servizi analoghi.

Inoltre, i contratti di servizi conclusi prima del 28 giugno 2025 possono essere mantenuti invariati fino alla loro scadenza, ma per non più di cinque anni da tale data.

I terminali self-service utilizzati in modo legittimo dai fornitori di servizi per la fornitura di servizi prima del 28 giugno 2025, possono continuare a essere utilizzati per la fornitura di servizi analoghi fino alla fine della loro vita economica utile, ma per non più di venti anni dalla loro messa in funzione (art. 25, commi 1 e 2 del decreto).

5. Obblighi del fornitore di servizi ed eccezioni

5.1 Obblighi del fornitore di servizi

L'art. 12 d. lgs. n. 82 del 2022 prevede che il fornitore di servizi sia tenuto a progettare e fornire i suoi servizi sul mercato, in modo tale da soddisfare i requisiti di accessibilità previsti dall'art. 3, comma 2, del decreto.

Il fornitore dei servizi deve rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti alle sezioni III e IV dell'allegato I del decreto; in particolare:

- la sezione III prevede i requisiti generali di accessibilità relativi a tutti i servizi disciplinati all'art. 1, comma 3, del decreto; la fornitura dei detti servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata:
 - a) garantendo l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II dell'Allegato I del Decreto legislativo n. 82 del 2022;
 - b) fornendo informazioni in merito al funzionamento del servizio e, nel caso in cui siano utilizzati prodotti nella fornitura del servizio, al suo collegamento con tali prodotti nonché informazioni sulle loro caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità con le strutture e i dispositivi assistivi:
 - rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale;

- presentando le informazioni in modo comprensibile;
- presentando le informazioni agli utenti in modalità percepibili;
- rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi dall'utente e attraverso più di un canale sensoriale;
- presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
- integrando eventuale contenuto non testuale con una presentazione alternativa di tale contenuto;
- rendendo disponibili le informazioni elettroniche, necessarie per la fornitura del servizio, in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide;
- c) rendendo i siti web, comprese le applicazioni online e i servizi per dispositivi mobili correlati - tra cui le applicazioni mobili - accessibili in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- d) se disponibili, tramite servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) che forniscono informazioni circa l'accessibilità dei servizi e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.
- la sezione IV disciplina requisiti aggiuntivi di accessibilità che alcuni specifici servizi devono rispettare. Si tratta, a titolo illustrativo, di: servizi di comunicazione elettronica; servizi che forniscono accesso ai servizi media audiovisivi; servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani ed extraurbani e dei servizi di trasporto regionali; servizi bancari per consumatori; libri elettronici (e-book); servizi di commercio elettronico.
 - Sezione IV

- Ulteriori requisiti di accessibilità
- relativi a servizi specifici
- La fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata includendo funzioni, prassi, strategie e procedure, nonché modifiche al funzionamento del servizio, mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e a garantire l'interoperabilità con le tecnologie assistive:
- a) Servizi di comunicazione elettronica, tra cui le comunicazioni di emergenza di cui all'articolo 109, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972:
 - rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;
 - consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale;
 - fare in modo che le comunicazioni di emergenza che utilizzano voce e testo (compreso testo in tempo reale) siano sincronizzate e che, qualora sia offerto il video, siano altresì sincronizzate come conversazione globale e trasmesse dal fornitore del servizio di comunicazione elettronica allo PSAP più idoneo.
- b) Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi:
 - fornire guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide e offrano informazioni sulla disponibilità di accessibilità;
 - fare in modo che gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlati e l'interpretazione in lingua dei segni, siano trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo nel contempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente.

- c) Servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani ed extraurbani e dei servizi di trasporto regionali:
 - garantire la fornitura di informazioni sull'accessibilità dei veicoli, delle infrastrutture circostanti, e sull'ambiente costruito e sull'assistenza per le persone con disabilità.
 - garantire la fornitura di informazioni sui sistemi di biglietteria intelligente (prenotazione elettronica, prenotazione di biglietti ecc.), informazioni di viaggio in tempo reale (orari, informazioni su perturbazioni del traffico, servizi di collegamento, connessioni con altri mezzi di trasporto ecc.) e ulteriori informazioni sui servizi (ad esempio, personale delle stazioni, ascensori guasti o servizi temporaneamente indisponibili).
- d) Servizi bancari per consumatori:
 - fornire metodi di identificazione, firme elettroniche, sicurezza e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
 - fare in modo che le informazioni siano comprensibili, con un grado di complessità limitato al livello B2 (intermedio avanzato) del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue del Consiglio d'Europa.
- e) Libri elettronici (e-book):
 - garantire che il libro elettronico, qualora contenga audio in aggiunta al testo, renda disponibili testi e audio sincronizzati;
 - garantire che i file digitali del libro elettronico non impediscano alla tecnologia assistiva di funzionare correttamente;
 - iii) garantire l'accesso al contenuto, la navigazione all'interno del contenuto e dell'impostazione grafica del file, compresa l'impostazione grafica dinamica, l'offerta di struttura, flessibilità e possibilità di scelta nella presentazione del contenuto.

- iv) consentire riproduzioni alternative del contenuto e la sua interoperabilità con una serie di tecnologie assistive in modo che esso sia percepibile, utilizzabile, comprensibile e solido;
 - v) consentirne la scoperta fornendo informazioni mediante metadati sulle loro caratteristiche di accessibilità;
 - vi) garantire che le misure relative alla gestione dei diritti digitali (DRM) non blocchino le caratteristiche di accessibilità.
- f) Servizi di commercio elettronico:
- i) fornire le informazioni riguardanti l'accessibilità dei prodotti e dei servizi venduti qualora tali informazioni siano fornite dall'operatore economico responsabile;
 - ii) garantire l'accessibilità della funzionalità per l'identificazione, la sicurezza e il pagamento qualora sia fornita come parte del servizio anziché di un prodotto, rendendola percepibile, utilizzabile, comprensibile e solida;
 - iii) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

Inoltre, con riferimento ai servizi di media audiovisivi (art. 2, comma 1, lettera e, del decreto), il fornitore di servizi assicura, ove possibile, la disponibilità di più canali sensoriali (art. 12, comma 1, del decreto).

Il fornitore di servizi può fornire il proprio servizio solo se ha predisposto le informazioni sull'accessibilità in conformità all'allegato IV del decreto, indicando le modalità con le quali sono soddisfatti i requisiti di accessibilità (art. 12, comma 2, del decreto).

Inoltre, il fornitore di servizi deve rendere disponibili al pubblico le suddette informazioni, in forma scritta e orale, anche in modo da essere accessibili a persone con disabilità. Si raccomanda che tali informazioni siano oggetto di verifica periodica da parte del fornitore di servizi al fine di evitare eventuali disallineamenti in considerazione delle eventuali modifiche apportate al servizio e delle evoluzioni tecnologiche.

Il fornitore di servizi conserva dette informazioni finché il servizio è offerto o fornito sul mercato (art. 12, comma 2, del decreto).

I siti web e le applicazioni mobili che forniscono informazioni sui percorsi dei mezzi di trasporto pubblico locale indicano anche i percorsi accessibili alle persone con disabilità (art. 12, comma 3, del decreto).

Il fornitore di servizi deve predisporre anche le misure necessarie a garantire la costante conformità del servizio ai requisiti di accessibilità, tenendo conto delle variazioni delle caratteristiche della fornitura del servizio, dei requisiti di accessibilità applicabili e delle norme armonizzate o delle specifiche tecniche in riferimento alle quali il servizio è dichiarato conforme ai requisiti di accessibilità, fatta salva la disciplina transitoria e finale di cui all'art. 25 del decreto.

Se un servizio non è conforme ai requisiti di accessibilità, il fornitore di servizi:

- deve adottare le misure correttive necessarie per ripristinare la conformità ai requisiti di accessibilità di cui all'art. 3, comma 2, del decreto, che rimanda, a sua volta, ai requisiti stabiliti alle sezioni III e IV dell'allegato I del decreto;
- deve informare immediatamente l'AgID, attraverso le modalità pubblicate dalla stessa sull'apposita area dedicata all'accessibilità del sito istituzionale, che il servizio non soddisfa i requisiti di accessibilità;
- deve informare anche le Autorità di vigilanza competenti degli altri Stati membri UE in cui fornisce il servizio attraverso le modalità pubblicate dall'AgID sull'apposita area dedicata all'accessibilità del proprio sito istituzionale.

Le suddette informazioni devono essere dettagliate, con particolare riferimento ai requisiti di accessibilità rispetto ai quali il servizio non è conforme e, quindi, alle misure correttive che sono state adottate dal fornitore di servizi per ripristinarne la conformità (art. 12, comma 5, del decreto).

Il fornitore di servizi deve comunicare, a richiesta motivata dell'AgID e/o delle Autorità di vigilanza competenti degli altri Stati membri in cui il fornitore di servizi presta il servizio, le informazioni necessarie per dimostrare la conformità del servizio ai requisiti di accessibilità applicabili e, ove richiesto, collabora con l'AgID, secondo quanto previsto dal Regolamento di cui al paragrafo 6.4 delle presenti Linee Guida, e/o con le altre suddette Autorità all'attuazione delle iniziative intraprese per rendere il servizio conforme ai requisiti di accessibilità (art. 12, c. 6, del decreto).

5.2 Modifica sostanziale ed onere sproporzionato

L'art. 13 comma 1 del d. lgs. n. 82 del 2022 dispone che i requisiti di accessibilità di cui all'articolo 3 si applichino soltanto nella misura in cui la conformità:

- a) non richieda una modifica sostanziale di un prodotto o di un servizio tale da comportare la modifica sostanziale della sua stessa natura;
- b) non comporti l'imposizione di un onere sproporzionato agli operatori economici interessati. La valutazione dell'applicabilità di una delle due condizioni è effettuata dal fornitore di servizi stesso. In particolare, la valutazione di cui alla sopra riportata lettera b) è effettuata sulla base dei criteri elencati nell'Allegato V del decreto.

In entrambi i casi, il fornitore di servizi deve documentare la valutazione e conservare gli esiti di tale valutazione per almeno 5 anni, a decorrere dall'ultima messa a disposizione di un prodotto sul mercato ovvero dall'ultima fornitura di un servizio.

Il fornitore di servizi che invoca l'onere sproporzionato deve effettuare una nuova valutazione sulla base dei criteri elencati nell'Allegato V del decreto:

- a) quando il servizio offerto è modificato;
- b) su richiesta delle autorità responsabili del controllo della conformità dei servizi;
- c) regolarmente, almeno un anno dall'ultima valutazione, in considerazione della necessità di assicurare interventi adeguativi a mantenere livelli di accessibilità e usabilità in linea con l'eventuale evoluzione degli elementi tecnici e del quadro normativo e regolamentare.

I fornitori di servizi che ricevono finanziamenti pubblici o privati, al fine di migliorare l'accessibilità, non possono invocare l'onere sproporzionato.

Se un fornitore invoca una delle due condizioni per uno specifico servizio, deve informare immediatamente l'AgID. Deve inoltre informare le autorità responsabili della conformità dei servizi competenti dello Stato membro in cui è fornito il servizio specifico.

Su richiesta dell'AgID, il fornitore dovrà fornire una copia della valutazione in cui spiega perché il suo servizio non è accessibile, adducendo la prova del carattere sproporzionato dell'onere e/o della modifica sostanziale.

5.3 Criteri per la valutazione del carattere sproporzionato dell'onere

I criteri per la valutazione dell'onere sproporzionato sono stabiliti dall'allegato V del decreto.

Il fornitore di servizi che ritenga sussistere la condizione dell'onere sproporzionato deve valutarla e documentare la valutazione effettuata alla stregua dell'allegato V suddetto, che prevede i seguenti criteri (che si riportano al solo scopo illustrativo, fermo il rimando alla legge):

1. Rapporto tra i costi netti dell'ottemperanza ai requisiti di accessibilità e i costi totali (spese operative e spese in conto capitale) della fabbricazione, distribuzione o importazione del prodotto o della fornitura del servizio per gli operatori economici.

Elementi da utilizzare per valutare i costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità:

a) criteri relativi alle spese una tantum di organizzazione di cui tenere conto nella valutazione:

- i) spese connesse a risorse umane aggiuntive con competenze in materia di accessibilità;
- ii) spese connesse alla formazione delle risorse umane e all'acquisizione di competenze in materia di accessibilità;
- iii) spese per lo sviluppo di nuovi processi al fine di includere l'accessibilità nello sviluppo del prodotto o nella fornitura del servizio;
- iv) spese connesse allo sviluppo di materiale esplicativo in materia di accessibilità;
- v) spese una tantum per conoscere la legislazione in materia di accessibilità;

b) criteri connessi alle spese correnti di produzione e sviluppo di cui tenere conto nella valutazione:

- i) spese connesse alla progettazione delle caratteristiche di accessibilità del prodotto o servizio;
- ii) spese sostenute durante i processi di fabbricazione;
- iii) spese connesse ai test di accessibilità per i prodotti o servizi;
- iv) spese connesse alla realizzazione della documentazione.

2. Stima dei costi e dei benefici per gli operatori economici, ivi compresi i processi di produzione e gli investimenti, rispetto al beneficio previsto per le persone con disabilità, tenendo conto del numero e della frequenza d'uso del prodotto o servizio specifico.

3. Rapporto tra i costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità e fatturato netto dell'operatore economico.

Elementi da utilizzare per valutare i costi netti della conformità ai requisiti di accessibilità:

a) criteri relativi alle spese una tantum di organizzazione di cui tenere conto nella valutazione:

- i) spese connesse a risorse umane aggiuntive con competenze in materia di accessibilità;
- ii) spese connesse alla formazione delle risorse umane e all'acquisizione di competenze in materia di accessibilità;
- iii) spese per lo sviluppo di nuovi processi al fine di includere l'accessibilità nello sviluppo del prodotto o nella fornitura del servizio;
- iv) spese connesse allo sviluppo di materiale esplicativo in materia di accessibilità;
- v) spese una tantum per conoscere la legislazione in materia di accessibilità;

b) criteri connessi alle spese correnti di produzione e sviluppo di cui tenere conto nella valutazione:

- i) spese connesse alla progettazione delle caratteristiche di accessibilità del prodotto o servizio;
- ii) spese sostenute durante i processi di fabbricazione;
- iii) spese connesse ai test di accessibilità per i prodotti o servizi;
- iv) spese connesse alla realizzazione della documentazione.

6. Requisiti di accessibilità

6.1 Requisiti generali di accessibilità

Il fornitore di servizi deve rendere conforme i propri servizi di cui all'art. 1, comma 3, del decreto come indicati al paragrafo 4.1 delle presenti Linee Guida, ai requisiti di

accessibilità disciplinati dalla legge, alle sezioni III e IV dell'Allegato I del decreto.

L'Allegato II del decreto riporta esempi indicativi non vincolanti di possibili soluzioni che contribuiscono a soddisfare i requisiti di accessibilità di cui all'Allegato I del decreto.

Inoltre, per i servizi di cui all'articolo 1 del citato decreto, i requisiti di accessibilità di cui all'Allegato I costituiscono i requisiti di accessibilità obbligatori "ai sensi degli articoli 68 e 170 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50" (ora d. lgs. 36/2023) (art. 22 d. lgs. n. 82 del 2022).

Un servizio le cui caratteristiche, i cui elementi o le cui funzioni sono conformi ai requisiti di accessibilità di cui alla sezione VI dell'allegato I è considerato conforme ai pertinenti obblighi stabiliti in atti dell'Unione, per quanto concerne l'accessibilità, per le caratteristiche, elementi o funzioni, disciplinati dal decreto, salvo altrimenti disposto.

La conformità alle norme armonizzate e alle specifiche tecniche, o a parti di esse, adottate ai sensi dell'articolo 14, crea una presunzione di conformità con l'articolo 22, nella misura in cui tali norme e specifiche tecniche, o parti di esse, soddisfino i requisiti di accessibilità del decreto.

Nell'adempimento dei requisiti di accessibilità previsti dal decreto è necessario tenere conto, quindi, **dello stato della tecnica**, alla stregua delle norme armonizzate e specifiche tecniche di cui sopra.

La norma tecnica armonizzata vigente per garantire i requisiti generali di accessibilità dei servizi è: EN 301549.

Con Decisione di esecuzione del 14.9.2022 (M/587 – C(2022)6456), rubricata "*Commission Implementing Decision of 14.9.2022 on a standardisation request to the European standardisation organisations as regards the accessibility requirements of products and services in support of Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council*", la Commissione europea ha dato mandato per la revisione di alcune norme tecniche, come ad esempio la EN 301549, e per l'elaborazione di nuove norme tecniche, in relazione ai requisiti di accessibilità di cui alla Direttiva 882/2019.

Nella sezione III dell'Allegato I sono contenuti i requisiti generali relativi ai servizi disciplinati dall'art. 1 comma 3, del decreto.

Si tratta dei requisiti di accessibilità che tutti i fornitori dei suddetti servizi devono rispettare ai fini della conformità degli stessi ai requisiti di accessibilità.

A solo titolo illustrativo della sezione III dell'allegato I del decreto, si rappresenta che la fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata:

- a) garantendo l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II del presente allegato;
- b) fornendo informazioni in merito al funzionamento del servizio e, nel caso in cui siano utilizzati prodotti nella fornitura del servizio, al suo collegamento con tali prodotti nonché informazioni sulle loro caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità con le strutture e i dispositivi assistivi:
 - i) rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii) presentando le informazioni in modo comprensibile;
 - iii) presentando le informazioni agli utenti in modalità percepibili;
 - iv) rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi dall'utente e attraverso più di un canale sensoriale;
 - v) presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
 - vi) integrando eventuale contenuto non testuale con una presentazione alternativa di tale contenuto come indicato nella EN 301549;
 - vii) rendendo disponibili le informazioni elettroniche, necessarie per la fornitura del servizio, in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide;
- c) rendendo i siti web, comprese le applicazioni online e i servizi per dispositivi mobili correlati - tra cui le applicazioni mobili - accessibili in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- d) se disponibili, tramite servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) che forniscono informazioni circa l'accessibilità dei servizi e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

6.2 Ulteriori requisiti di accessibilità relativi a servizi specifici

La sezione IV dell'Allegato I del decreto disciplina, inoltre, requisiti aggiuntivi di accessibilità che alcuni specifici servizi devono rispettare, oltre al rispetto dei requisiti generali previsti dalla sezione III dell'Allegato I del decreto.

Si tratta di servizi di comunicazione elettronica, servizi che forniscono accesso ai servizi media audiovisivi, servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani ed extraurbani e dei servizi di trasporto regionali, servizi bancari per consumatori, libri elettronici (e-book), servizi di commercio elettronico.

In particolare, a solo titolo illustrativo della sezione IV dell'Allegato I decreto, si rappresenta che la fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata includendo funzioni, prassi, strategie e procedure, nonché modifiche al funzionamento del servizio, mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e a garantire l'interoperabilità con le tecnologie assistive:

a. Servizi di comunicazione elettronica, tra cui le comunicazioni di emergenza di cui all'articolo 109, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972:

- i) rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;
- ii) consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale.
- iii) fare in modo che le comunicazioni di emergenza che utilizzano voce e testo (compreso testo in tempo reale) siano sincronizzate e che, qualora sia offerto il video, siano altresì sincronizzate come conversazione globale e trasmesse dal fornitore del servizio di comunicazione elettronica allo PSAP più idoneo.

In particolare, con riferimento al punto ii, occorre precisare che per “conversazione globale” si intende un servizio di conversazione multimediale in tempo reale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento, nonché comunicazioni testuali e vocali in tempo reale tra gli utenti in due o più località (art. 2, punto 35 Direttiva UE

2018/1972, recepita dall'articolo 2, comma 1, lettera mmm) d. lgs. 259/2003) (art. 2, comma 1, lettera i) d. lgs. n. 82 del 2022).

b. Servizi che forniscono accesso ai servizi di media audiovisivi:

- i) fornire guide elettroniche ai programmi (electronic programme guides - EPG) che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide e offrano informazioni sulla disponibilità di accessibilità;
- ii) fare in modo che gli elementi di accessibilità (servizi di accesso) dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione, i sottotitoli parlati e l'interpretazione in lingua dei segni, siano trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa e sincronizzati con suono e video, consentendo nel contempo il controllo della loro visualizzazione e del loro utilizzo da parte dell'utente.

c. Servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, ivi compresi i servizi di trasporto urbani ed extraurbani e dei servizi di trasporto regionali:

- i) garantire la fornitura di informazioni sull'accessibilità dei veicoli, delle infrastrutture circostanti, e sull'ambiente costruito e sull'assistenza per le persone con disabilità.
- ii) garantire la fornitura di informazioni sui sistemi di biglietteria intelligente (prenotazione elettronica, prenotazione di biglietti ecc.), informazioni di viaggio in tempo reale (orari, informazioni su perturbazioni del traffico, servizi di collegamento, connessioni con altri mezzi di trasporto ecc.) e ulteriori informazioni sui servizi (ad esempio, personale delle stazioni, ascensori guasti o servizi temporaneamente indisponibili).

d. Servizi bancari per consumatori:

- i) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche, sicurezza e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- ii) fare in modo che le informazioni siano comprensibili, con un grado di complessità limitato al livello B2 (intermedio avanzato) del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue del Consiglio d'Europa.

e. Libri elettronici (e-book):

- i) garantire che il libro elettronico, qualora contenga audio in aggiunta al testo, renda disponibili testi e audio sincronizzati;
- ii) garantire che i file digitali del libro elettronico, compresa la gestione dei diritti digitali (DRM), non impediscano alla tecnologia assistiva di funzionare correttamente;
- iii) garantire l'accesso al contenuto, la navigazione all'interno del contenuto e dell'impostazione grafica del file, compresa l'impostazione grafica dinamica, l'offerta di struttura, flessibilità e possibilità di scelta nella presentazione del contenuto.
- iv) consentire riproduzioni alternative del contenuto e la sua interoperabilità con una serie di tecnologie assistive in modo che esso sia percepibile, utilizzabile, comprensibile e solido;
- v) consentirne la scoperta fornendo informazioni mediante metadati sulle loro caratteristiche di accessibilità;

f. Servizi di commercio elettronico:

- i) fornire le informazioni riguardanti l'accessibilità dei servizi venduti, qualora tali informazioni siano fornite dall'operatore economico responsabile, in modo che tali informazioni siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.
- ii) garantire l'accessibilità della funzionalità per l'identificazione, la sicurezza e il pagamento qualora sia fornita come parte del servizio anziché di un prodotto, rendendola percepibile, utilizzabile, comprensibile e solida;
- iii) fornire metodi di identificazione, firme elettroniche e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi.

6.3 Requisiti supplementari per i servizi di trasporto

I servizi conformi ai requisiti sulla fornitura di informazioni accessibili e sulle informazioni sull'accessibilità previsti dai regolamenti (CE) n. 261/2004, n. 1107/2006, n. 1371/2007, n. 1177/2010 e n. 181/2011, nonché dagli atti adottati sulla base del decreto legislativo 14 maggio 2019, n. 57, si considerano conformi ai corrispondenti requisiti di accessibilità

previsti dal decreto, salvo che quest'ultimo preveda requisiti ulteriori. In tal caso i servizi si considerano conformi se soddisfano anche tali ultimi requisiti.

6.4 Vigilanza sui servizi e reclami degli utenti

L'AgID, in qualità di Autorità di vigilanza sui servizi, valuta la conformità dei suddetti servizi, di cui all'art. 1, comma 3, lettere a); b); c) numeri 1), 2), 3), 4); e lettere d); e); f) del decreto, rispetto a ciascuno dei requisiti stabiliti dalle disposizioni giuridiche e tecniche.

A tal riguardo le modalità di esecuzione delle verifiche di conformità, di esame dei reclami presentati dagli utenti, di accertamento degli illeciti e di esercizio del potere sanzionatorio, sono oggetto di apposito regolamento pubblicato sul sito istituzionale AgID.

Ai fini della presentazione del reclamo di cui all'art. 21 comma 3, del decreto si rinvia alle modalità pubblicate dall'AgID sull'apposita area dedicata all'accessibilità del proprio sito istituzionale.

L'AgID mette a disposizione una specifica Piattaforma per supportare i flussi comunicativi previsti dal decreto; in particolare, la Piattaforma consentirà l'inoltro dei reclami degli utenti e di informare in merito alle attività e alle decisioni conseguenti.

La medesima Piattaforma consentirà, inoltre, ai fornitori di servizi di trasmettere le informazioni di non conformità nonché le comunicazioni relative alle eventuali sussistenze di cui all'art. 13, comma 7 del decreto.

La Piattaforma prevede una sezione specifica relativa alle FAQ nella quale saranno consultabili le risposte ai quesiti posti dai fornitori di servizi. Si tratterà dunque di una sezione in continuo aggiornamento alla quale poi si affiancheranno materiali informativi/formativi.

7. Principi e requisiti generali per l'erogazione di un servizio accessibile

7.1 Elementi di carattere generale

Sino all'entrata in vigore del decreto, i requisiti di accessibilità erano obbligatori solo per i soggetti pubblici e per i soggetti privati elencati nell'art. 3, commi 1 e 1-bis, della legge del 9 gennaio 2004, n. 4.

Con l'Accessibility Act si amplia la platea dei soggetti privati destinatari di adempimenti ricomprendendo fabbricanti, rappresentanti autorizzati, importatori, distributori e fornitori di servizi.

In relazione alle finalità delle presenti Linee Guida si forniscono indirizzi operativi rivolti ai soggetti privati (fornitori di servizi) destinatari del decreto.

I soggetti che erogano i servizi digitali indicati al precedente paragrafo 4.1 possono individuare una/più figure di riferimento in veste di "Referente dell'accessibilità" ai fini del coordinamento delle attività inerenti ai processi dell'accessibilità digitale. Tale figura contribuisce ad una gestione efficiente degli adempimenti previsti in capo al fornitore di servizi ai fini di una piena inclusività degli utenti/fruitori degli stessi.

L'approccio by design è funzionale a implementare nuovi servizi conformi ai requisiti di accessibilità: rimandare le valutazioni sull'accessibilità alle fasi successive alla progettazione rischia di determinare un incremento di costi e di tempi di rilascio.

Tenuto conto che ogni nuovo servizio deve essere fruibile da persone con diverse abilità senza discriminazioni, in fase di progettazione si devono prendere in considerazione vari elementi, posto che ogni scelta di implementazione potrebbe determinare una potenziale discriminazione verso una specifica categoria di soggetti disabili.

È importante, pertanto, valutare attentamente ogni scelta e, per ogni eventuale potenziale discriminazione rilevata a posteriori, procedere a interventi mirati.

Anche la semplice realizzazione di una pagina web può determinare potenziali criticità in termini di accessibilità se non implementata correttamente.

La scelta di una impaginazione grafica e/o il ricorso a componenti web quali testo, audio, video e audio, può determinare una discriminazione verso soggetti con disabilità specifiche.

| Componenti web | Potenziali soggetti discriminati | Soluzioni da adottare by design | Elementi da considerare |
|-----------------------|--|--|--------------------------------|
| Testo | Soggetti con disabilità cognitive, anziani | Semplicità di linguaggio | -- |
| Immagini | Soggetti con disabilità visive, ciechi | Aggiungere testi alternativi alle immagini | Ausili tecnici (screenreader) |
| Video | Soggetti con disabilità visive, ciechi | Aggiungere una descrizione audio | Ausili tecnici (screenreader) |

| | | | |
|-------|--------------------------------|-----------------------------------|----|
| Audio | Soggetti sordi o con ipoacusia | Aggiungere sottotitoli automatici | -- |
|-------|--------------------------------|-----------------------------------|----|

A supporto delle azioni da adottare per annullare i rischi di discriminazione, può essere consultato ad esempio lo “Studio sull'accessibilità inclusiva del web per le persone con disabilità cognitive” della Commissione Europea disponibile al link <https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/library/commission-publishes-study-inclusive-web-accessibility-persons-cognitive-disabilities> .

È però evidente che, considerati i fattori e gli elementi da analizzare, solo un approccio metodologico e strutturato, che preveda il rispetto degli standard normativi di riferimento, può assicurare la conformità del nuovo servizio ai requisiti di accessibilità previsti dal decreto.

7.2 Standard WCAG

Le Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web (Web Content Accessibility Guidelines, in breve WCAG) implementano una serie di raccomandazioni per fornire indicazioni utili a realizzare contenuti web accessibili e applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili. Esse costituiscono, pertanto, uno standard di riferimento a livello mondiale per tutti coloro i quali intendono rendere i propri contenuti digitali fruibili dalla maggior platea di utenti possibile; in particolare, riguardano soluzioni tecniche per agevolare la fruizione di contenuti digitali da parte dei soggetti con disabilità sensoriali, motorie e cognitive.

Alla data di pubblicazione delle presenti Linee Guida la verifica di conformità ai criteri di accessibilità viene effettuata sulla base delle WCAG 2.1, che costituiscono il riferimento ufficiale all'interno della vigente norma europea armonizzata EN 301 549.

Tuttavia si raccomanda di progettare e sviluppare servizi digitali in linea ai criteri di successo delle WCAG 2.2, così da anticipare gli obblighi normativi, rendere i servizi più accessibili e sostenere minori costi di aggiornamento.

In relazione alle diverse tipologie di destinatari, le WCAG rendono disponibili differenti livelli di orientamento che *“comprendono principi globali, linee guida generali, criteri di successo verificabili e una ricca raccolta di tecniche sufficienti e consigliate, oltre che una documentazione sugli errori più comuni con esempi, collegamenti a risorse e codice”*.

7.2.1 Principi fondamentali dell'accessibilità digitale

I principi fondamentali dell'accessibilità digitale mirano a garantire che i contenuti e le funzionalità di un servizio digitale siano fruibili da tutti, indipendentemente dalle capacità o dai dispositivi utilizzati.

Questi principi sono riassunti nell'acronimo **POUR (Perceivable Operable Understandable Robust)**, che costituiscono i quattro pilastri dell'accessibilità.

Di seguito, si approfondisce ognuno dei suddetti principi:

| Principi | Descrizione | Esempi pratici |
|---------------|--|--|
| Percepibile | Le informazioni e i componenti dell'interfaccia devono essere presentati in modo che tutti gli utenti li possano percepire, anche se hanno sensi limitati (ad esempio, problemi visivi o uditivi). | Utilizzo di testi alternativi per le immagini (alt text) che permettano agli screen reader di descrivere le immagini. Fornitura di sottotitoli o trascrizioni per i contenuti video e audio. Scelta di combinazioni di colori e contrasti adeguati a facilitare la lettura. |
| Utilizzabile | Tutti gli elementi dell'interfaccia devono essere navigabili e utilizzabili da tutti, anche da chi non può utilizzare dispositivi di puntamento tradizionali (come il mouse) o ha limitazioni motorie. | Assicurare che la navigazione e le funzionalità possano essere eseguite tramite tastiera. Garantire che non vi siano elementi che causino movimenti, effetti di luce o altre animazioni potenzialmente fastidiose, soprattutto per chi soffre di disturbi come l'epilessia fotosensibile. Fornire comandi e pulsanti di dimensioni sufficienti per essere cliccati facilmente. |
| Comprensibile | Le informazioni e l'interfaccia utente devono essere presentate in modo chiaro e semplice, in modo tale che gli utenti possano comprendere il contenuto e le funzioni offerte. | Utilizzo di un linguaggio semplice e diretto, evitando tecnicismi non necessari. Strutturazione coerente delle pagine con titoli, sottotitoli e paragrafi che facilitino la lettura. Offrire istruzioni e suggerimenti per aiutare l'utente a navigare il |

| | | |
|---------|--|---|
| | | sito, ad esempio attraverso messaggi di errore chiari e guide contestuali. |
| Robusto | I contenuti devono essere sviluppati in modo da poter essere interpretati in modo affidabile da una varietà di tecnologie, compresi i software di assistenza (come gli screen reader) e i browser diversi. | Utilizzo di standard web (come HTML, CSS e le specifiche WCAG) che garantiscano la compatibilità cross-browser. Strutturazione del codice in maniera semantica, facilitando la comprensione da parte di dispositivi di assistenza. Aggiornamento costante del sito per mantenerlo compatibile con le nuove tecnologie e strumenti di accessibilità. |

L'applicazione di questi principi non solo permette alle persone con disabilità di utilizzare efficacemente i contenuti digitali, ma migliora anche l'esperienza utente complessiva. Integrare i principi sin dalle fasi iniziali di progettazione di un servizio e sviluppo di un sito o applicazione garantisce una fruibilità universale e inclusiva.

7.2.2 Criteri di successo

Nelle WCAG, dai quattro principi sopra descritti derivano 13 linee guida che hanno lo scopo di indicare gli ambiti da considerare nella progettazione al fine di rendere il contenuto accessibile a utenti con disabilità diverse.

Per ciascuna linea guida, le WCAG indicano i criteri di successo che consistono in istruzioni testabili che non dipendono dalla tecnologia utilizzata.

In documenti distinti vengono poi fornite le indicazioni riguardo il soddisfacimento dei criteri di successo per specifiche tecnologie, e informazioni generali sull'interpretazione dei criteri stessi.

Ogni criterio di successo è riconducibile a un livello minimo (A), medio (AA) e massimo (AAA). Per essere considerato conforme, un servizio deve obbligatoriamente almeno rispettare i criteri che fanno riferimento ai livelli A e AA. Per approfondimenti sui criteri di successo si rimanda alla consultazione del sito web ufficiale delle WCAG.

7.3 Indirizzi per un'accessibilità by design

Secondo quanto previsto dal decreto, i fornitori sono tenuti ad assicurare che il servizio erogato sia utilizzabile dai soggetti con disabilità anche ricorrendo a tecnologie assistive, che sono dettagliate nell'allegato omonimo delle presenti Linee Guida.

Progettare un servizio che segua i fattori di successo delle WCAG è essenziale per implementare un servizio accessibile a utenti con diverse disabilità.

Si consideri un esempio: un'azienda necessita di sviluppare un sito web per l'erogazione di un servizio accessibile. Affinché il requisito sia soddisfatto, è raccomandato un approccio che consideri l'accessibilità by design e, in particolare, il ricorso allo standard WCAG 2.2 per guidare l'implementazione del servizio in modo corretto.

Poiché nella maggior parte dei casi, l'azienda ricorrerà a una Società di sviluppo software esterna per l'implementazione del servizio, assume un aspetto essenziale prevedere nel Contratto di affidamento la necessità di soddisfare:

- i principi generali di accessibilità dettati dal decreto (riepilogati nell'Allegato "Requisiti generali di accessibilità");
- il soddisfacimento dei criteri di successo delle WCAG almeno a livello A e AA.

Per quanto riguarda i requisiti di dettaglio si dovrà prevedere, oltre le esigenze specifiche del servizio da implementare, quanto segue:

- l'utilizzo delle più avanzate tecnologie per la generazione di HTML dinamico ed in conformità con i più recenti standard e le specifiche per l'accessibilità definite dal World Wide Web Consortium (W3C); il ricorso a soluzioni che consentano la navigazione anche con bassa qualità della rete dati:
- la progettazione della grafica del sito per ottimizzarne la visualizzazione sugli schermi con le risoluzioni più diffuse;
- la compatibilità con i browser più in uso;
- la navigazione ottimale delle pagine web con ogni tipologia di dispositivo;
- il ridimensionamento dei caratteri senza compromettere la grafica e la leggibilità;
- l'utilizzo di un linguaggio semplice.

Ad ogni buon fine, sarà opportuno richiedere al Soggetto affidatario del servizio un Piano di Collaudo che preveda la compatibilità di quanto realizzato con una o più tecnologie assistive, quali ad esempio uno screen reader, un dispositivo di puntamento oculare e software di ingrandimento dello schermo.

Sarà dunque essenziale individuare tra i partecipanti al collaudo almeno un esperto nell'utilizzo delle tecnologie assistive.

Nel verbale di collaudo sarà utile riportare l'esito dei test effettuati comprendendo anche quelli per la verifica di compatibilità con le citate tecnologie assistive.

Il verbale di collaudo, da sottoscrivere con firma digitale e marcatura temporale dalle parti, potrà costituire documento utile ai fini delle attività di verifica della conformità del servizio ai requisiti di accessibilità. Il Fornitore del servizio pertanto potrà utilizzare tale documento anche a corredo delle informazioni necessarie per dimostrare all'AgID la conformità del servizio.

Al fine di monitorare gli stati intermedi delle attività di sviluppo ed intercettare eventuali criticità al momento del collaudo, si consiglia di predisporre delle check list di supporto da definire a partire dai fattori di successo indicati nelle WCAG; a tal fine, le presenti Linee Guida prevedono a corredo delle stesse un modello per effettuare il monitoraggio (Allegato Check list).

7.4 Indirizzi per effettuare l'autovalutazione di un servizio operativo

Nei casi in cui, un Fornitore abbia già dei servizi operativi, è necessario verificare il rispetto dei requisiti di accessibilità.

Si raccomanda, in questi casi, di condurre un'autovalutazione dei servizi al fine di intercettare eventuali difformità e attuare le relative azioni correttive. Per un approccio più sistematico e metodologico, si consiglia di effettuare l'autovalutazione ricorrendo alla check list allegata alle presenti Linee Guida.

La valutazione potrà essere effettuata dal Fornitore medesimo o da soggetti terzi.

L'esito di tale valutazione, da sottoscrivere con firma digitale con marca temporale a cura del redattore se esterno e dal Fornitore, potrà costituire documento utile ai fini delle attività di verifica della conformità del servizio ai requisiti di accessibilità. Il Fornitore del servizio, pertanto, potrà utilizzare tale documento anche a corredo delle informazioni necessarie per dimostrare la conformità del servizio all'AgID.

7.5 Elementi specifici per e-book accessibili

Un e-book è un libro digitale in formato EPUB (acronimo di Electronic Publication), che può essere scaricato e riprodotto in un lettore di ebook ("ebook reader") e deve poter essere fruito in maniera corretta da parte delle persone.

Il formato EPUB accessibile è realizzato e strutturato in modo da garantire la fruibilità del contenuto a tutte le persone, incluse quelle con disabilità, attraverso l'adozione di standard tecnici e best practice riconosciuti a livello internazionale, come EPUB 3.3 (link: <https://www.w3.org/TR/epub-33/>) e EPUB Accessibility 1.1 (link: <https://www.w3.org/TR/epub-a11y-11/>), che integrano e ampliano le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), richiamate dall'European Accessibility Act (EAA) come base tecnica di riferimento della norma standardizzata EN 301549.

Questi standard rispondono alle specificità dei contenuti digitali e delle modalità di distribuzione degli e-book e assicurano, inoltre, che l'e-book sia sviluppato in modo aperto e interoperabile, garantendo un'ampia diffusione e un utilizzo coerente a livello globale.

In particolare, un e-book accessibile deve prevedere:

1. **Strutturazione Semantica e Navigazione:** l'e-book è organizzato in modo gerarchico e logico (utilizzo corretto di titoli, paragrafi, elenchi, tabelle, ecc.) per facilitare la navigazione e la comprensione da parte degli utenti e per garantire che le tecnologie assistive (come i lettori di schermo) possano interpretare e presentare correttamente l'informazione.
2. **Uso di Tecnologie Web Standard:** è basato su tecnologie e standard aperti internazionali (HTML, CSS, XML, MathML, SVG) che consentono di applicare tecniche consolidate di accessibilità, riducendo le barriere per gli utenti con differenti esigenze.
3. **Metadati di Accessibilità²⁷:** incorpora metadati specifici (funzione di "discoverability") che descrivono le sue caratteristiche accessibili (ad esempio, informazioni su alternative testuali per le immagini, strutture di navigazione, opzioni di personalizzazione della visualizzazione, indici e sommari, note a piè di pagina o finali,

²⁷ ONIX for Books (link: <https://www.editeur.org/83/Overview/>) è lo standard per i metadati nella distribuzione degli e-book: gestito da EDItEUR (link: <https://www.editeur.org/2/About/>) fornisce codifiche specifiche per descrivere le caratteristiche di accessibilità degli EPUB. È stabile, ampiamente adottato e sviluppato attraverso un processo aperto e consensuale che coinvolge 110 membri in 25 paesi, ed è privo di diritti d'autore.

colophon, ecc.). Questi metadati non solo facilitano la ricerca e l'individuazione di contenuti accessibili, ma informano anche gli utenti sulle modalità di fruizione e sulle eventuali limitazioni (ad es. nei casi di pubblicazioni a layout fisso come fumetti o libri illustrati).

4. Interoperabilità con tecnologie assistive: è progettato per funzionare correttamente con strumenti di supporto (screen reader, dispositivi braille, software di ingrandimento, ecc.), garantendo che nessun elemento del contenuto impedisca l'interazione o la lettura mediante tali tecnologie.

5. Funzionalità specifiche: ad esempio, la sincronizzazione audio-testo (media overlays), che consente la lettura in sincronia con l'audio in caso di incorporamento di elementi audiovisivi, la possibilità per l'utente di personalizzare l'aspetto del testo (modificando dimensione, spaziatura, contrasto, ecc.) per adattarsi alle proprie necessità visive o di comprensione, il tutto senza perdita di informazioni o disgregazione dell'interfaccia utente.

Allegato Informazioni sui servizi che soddisfano i requisiti di accessibilità.

Il fornitore di servizi include nelle condizioni generali, o in un documento equivalente, informazioni sulla valutazione di come il servizio soddisfi i requisiti di accessibilità di cui all'articolo 3, comma 2, del decreto.

Tali informazioni precisano i requisiti applicabili e includono, se necessario ai fini della valutazione, il progetto e il funzionamento del servizio. Oltre agli obblighi di informazione per i consumatori di cui alla Direttiva 2011/83/UE, le informazioni contengono, laddove applicabile, gli elementi seguenti:

- a) una descrizione generale del servizio in formati accessibili;
- b) descrizioni e spiegazioni necessarie alla comprensione del funzionamento del servizio;
- c) una descrizione del modo in cui il servizio soddisfa i pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'allegato I del decreto.

Per conformarsi a quanto sopra il fornitore di servizi può applicare in tutto o in parte le norme armonizzate e altre specifiche tecniche, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

Il fornitore di servizi fornisce le informazioni che dimostrano che il processo di fornitura del servizio e il relativo monitoraggio garantiscono la conformità del servizio a quanto sopra precede e ai requisiti applicabili della Direttiva.

Allegato Checklist

La lista di controllo di seguito fornita è derivata dalle WCAG 2.1 e può essere utilizzata per valutare l'accessibilità di un sito web.

La lista di controllo è articolata in sezioni numerate ed è finalizzata a verificare il soddisfacimento di determinati criteri di successo WCAG suddivisi su tre livelli;

- livello A (obbligatorio),
- livello AA (obbligatorio)
- livello AAA (auspicabile).

Per la conformità a un determinato livello, tutti i criteri applicabili devono essere soddisfatti.

In consultazione

Anagrafica Servizio

Nome del servizio: _____

Descrizione del servizio: _____

Indirizzo web: _____

Categorie di utenti: _____

Stato del servizio:

Servizio in collaudo

Servizio operativo

Numero versione:

Data rilascio:

FCS = Fattore Critico di Successo

L = Livello

S = Conforme N = Non Conforme NA = Non applicabile

| FCS | Descrizione | L | Conforme | Note |
|-------|--|-----|----------|------|
| 1.1.1 | Contenuti non testuali | A | S N NA | |
| 1.2.1 | Solo audio e solo video (preregistrati) | A | S N NA | |
| 1.2.2 | Sottotitoli (preregistrati) | A | S N NA | |
| 1.2.3 | Audiodescrizione o tipo di media alternativo (preregistrato) | A | S N NA | |
| 1.2.4 | Sottotitoli (in tempo reale) | AA | S N NA | |
| 1.2.5 | Audiodescrizione (preregistrata) | AA | S N NA | |
| 1.2.6 | Lingua dei segni (preregistrato) | AAA | S N NA | |

| | | | | |
|------------|---|-----|--------|--|
| 1.2.7 | Audiodescrizione estesa (preregistrata) | AAA | S N NA | |
| 1.2.8 | Tipo di media alternativo (preregistrato) | AAA | S N NA | |
| 1.2.9 | Solo audio (in tempo reale) | AAA | S N NA | |
| 1.3.1 | Informazioni e correlazioni | A | S N NA | |
| 1.3.2 | Sequenza significativa | A | S N NA | |
| 1.3.3 | Caratteristiche sensoriali | A | S N NA | |
| 1.3.4 | Orientamento | AA | S N NA | |
| 1.3.5 | Identificare lo scopo degli input | AA | S N NA | |
| 1.3.6 | Identificare lo scopo | AAA | S N NA | |
| 1.4.1 | Uso del colore | A | S N NA | |
| 1.4.2 | Controllo del sonoro | A | S N NA | |
| 1.4.3 | Contrasto (minimo) | AA | S N NA | |
| 1.4.4 | Ridimensionamento del testo | AA | S N NA | |
| 1.4.5 | Immagini di testo | AA | S N NA | |
| 1.4.6 | Contrasto (avanzato) | AAA | S N NA | |
| 1.4.7 | Sottofondo sonoro basso o non presente | AAA | S N NA | |
| 1.4.8 | Presentazione visiva | AAA | S N NA | |
| 1.4.9 | Immagini di testo | AAA | S N NA | |
| 1.4.1 0 | Ricalcolo del flusso | AA | S N NA | |
| 1.4.1 1 | Contrasto in contenuti non testuali | AA | S N NA | |
| 1.4.1 2 | Spaziatura del testo | AA | S N NA | |
| 1.4.1 3 | Contenuto con Hover o Focus | AA | S N NA | |
| 2.1.1 | Tastiera | A | S N NA | |
| 2.1.2 | Nessun impedimento all'uso della tastiera | A | S N NA | |
| 2.1.3 | Tastiera (nessuna eccezione) | AAA | S N NA | |

| | | | | |
|--------|--|-----|--------|--|
| 2.2.1 | Regolazione tempi di esecuzione | A | S N NA | |
| 2.2.2 | Pausa, stop, nascondi | A | S N NA | |
| 2.2.3 | Nessun tempo di esecuzione | AAA | S N NA | |
| 2.2.4 | Interruzioni | AAA | S N NA | |
| 2.2.5 | Riautenticazione | AAA | S N NA | |
| 2.2.6 | Termine del tempo | AAA | S N NA | |
| 2.3.1 | Tre lampeggiamenti o inferiore alla soglia | A | S N NA | |
| 2.3.2 | Tre lampeggiamenti | AAA | S N NA | |
| 2.4.1 | Salto di blocchi | A | S N NA | |
| 2.4.2 | Titolazione della pagina | A | S N NA | |
| 2.4.3 | Ordine del focus | A | S N NA | |
| 2.4.4 | Scopo del collegamento (nel contesto) | A | S N NA | |
| 2.4.5 | Differenti modalità | AA | S N NA | |
| 2.4.6 | Intestazioni ed etichette | AA | S N NA | |
| 2.4.7 | Focus visibile | AA | S N NA | |
| 2.4.8 | Posizione | AAA | S N NA | |
| 2.4.9 | Scopo del collegamento (solo collegamento) | AAA | S N NA | |
| 2.4.10 | Intestazioni di sezione | AAA | S N NA | |
| 2.5.1 | Movimenti del puntatore | A | S N NA | |
| 2.5.2 | Cancellazione delle azioni del puntatore | A | S N NA | |
| 2.5.3 | Etichetta nel nome | A | S N NA | |
| 2.5.4 | Azionamento da movimento | A | S N NA | |
| 2.5.5 | Dimensione dell'obiettivo | AAA | S N NA | |
| 2.5.6 | Meccanismi di input simultanei | AAA | S N NA | |
| 3.1.1 | Lingua della pagina | A | S N NA | |

| | | | | |
|-------|---|-----|--------|--|
| 3.1.2 | Parti in lingua | AA | S N NA | |
| 3.1.3 | Parole inusuali | AAA | S N NA | |
| 3.1.4 | Abbreviazioni | AAA | S N NA | |
| 3.1.5 | Livello di lettura | AAA | S N NA | |
| 3.1.6 | Pronuncia | AAA | S N NA | |
| 3.2.1 | Al focus | A | S N NA | |
| 3.2.2 | All'input | A | S N NA | |
| 3.2.3 | Navigazione coerente | AA | S N NA | |
| 3.2.4 | Identificazione coerente | AA | S N NA | |
| 3.2.5 | Cambiamenti su richiesta | AAA | S N NA | |
| 3.3.1 | Identificazione di errori | A | S N NA | |
| 3.3.2 | Etichette o istruzioni | A | S N NA | |
| 3.3.3 | Suggerimenti per gli errori | AA | S N NA | |
| 3.3.4 | Prevenzione degli errori (legali, finanziari, dati) | AA | S N NA | |
| 3.3.5 | Aiuto | AAA | S N NA | |
| 3.3.6 | Prevenzione degli errori | AAA | S N NA | |
| 4.1.1 | Analisi sintattica (parsing) | A | S N NA | |
| 4.1.2 | Nome, ruolo, valore | A | S N NA | |
| 4.1.3 | Messaggi di stato | AA | S N NA | |

Esito della valutazione

Livello di Conformità

A

AA

AAA

Data inizio valutazione

Data fine valutazione

Note a cura del Redattore

Redattore (Firma)

Referente per l'Accessibilità (Firma)

In consultazione

Allegato Tecnologie assistive

Le tecnologie assistive sono strumenti e soluzioni, sia hardware che software, che aiutano le persone con disabilità ad accedere alle informazioni e ai servizi digitali. In particolare, la legge 4/2004 definisce le tecnologie come "strumenti e soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici".

Per poter progettare e monitorare in modo efficace l'accessibilità dei servizi digitali è quindi utile effettuare, sin dalla loro fase di progettazione, dei test realistici che integrino le tecnologie assistive e coinvolgano possibilmente le persone con disabilità. Un test effettuato mediante l'utilizzo delle tecnologie assistive consente infatti di rilevare con maggiore attendibilità eventuali problematiche tecniche.

Nell'effettuare i test, il soggetto erogatore del servizio dovrebbe utilizzare quelle tecnologie assistive rilevanti per la fruizione dei principali servizi che eroga ed effettuare, anche in collaborazione con esperti o persone con disabilità, degli audit periodici. Questi test, inoltre, possono contribuire ad accrescere la cultura dell'accessibilità all'interno dell'organizzazione e a consolidare la responsabilità sociale e la reputazione dell'azienda.

Classificazione

Le tecnologie assistive sono classificate secondo lo standard ISO 9999:2022, che ha l'obiettivo di fornire una struttura sistematica per identificare e categorizzare gli ausili tecnici, facilitandone la selezione, l'acquisto e l'uso da parte di professionisti, utenti e istituzioni.

Gli ausili sono raggruppati in classi, sottoclassi e suddivisioni, mediante una codificazione numerica, sulla base delle loro funzioni principali. La **classe 22** "*Ausili per la comunicazione e la gestione dell'informazione*" include i dispositivi e i software che consentono alle persone con disabilità di **elaborare informazioni** nel contesto digitale.

Riportiamo di seguito l'elenco delle suddivisioni delle tecnologie assistive.

22 03 Prodotti assistivi per la vista

- 03 - Filtri di luce (filtri di assorbimento)

- 06 - Occhiali e lenti a contatto
- 09 - Occhiali, lenti e sistemi di lenti per l'ingrandimento
- 12 - Binocoli e monocoli
- 15 - Prodotti ausiliari per l'estensione e la regolazione del campo visivo e dell'angolo di visione
- 18 - Sistemi di ingrandimento dell'immagine
- 21 - Software per l'ingrandimento dello schermo

22 06 Prodotti assistivi per l'udito

- 03 - Trombe auricolari
- 06 - Amplificatori acustici
- 09 - Apparecchi acustici per occhiali
- 12 - Apparecchi acustici endoauricolari
- 15 - Apparecchi acustici retroauricolari
- 18 - Apparecchi acustici tattili
- 21 - Apparecchi acustici utilizzati in combinazione con impianti
- 25 - Sistemi di trasmissione del suono per apparecchi acustici
- 27 - Accessori per prodotti di assistenza per l'udito

22 09 Prodotti assistivi per la voce e le funzioni vocali

- 03 - Generatori di voce
- 06 - Amplificatori vocali per uso personale
- 09 - Dispositivi per il flusso vocale
- 12 - Prodotti assistivi per l'allenamento della voce e del linguaggio

22 13 Prodotti assistivi per leggere, scrivere e disegnare includono:

- 03 - Girapagine
- 06 - Tavole di scrittura, supporti di lettura e cuscini di sostegno per libri
- 09 - Guide per la firma, timbri e cornici per la scrittura
- 12 - Maschere di lettura e tiposcopi
- 15 - Dispositivi e software per la sintesi vocale

- 18 - Apparecchiature e software OCR
- 21 - Lettori DAISY e lettori di e-book
- 24 - Dispositivi manuali per il disegno e la scrittura a mano
- 27 - Apparecchiature manuali per la scrittura Braille
- 30 - Macchine da scrivere
- 33 - Carta speciale per la scrittura/plastica
- 36 - Dispositivi portatili per prendere appunti in Braille
- 39 - Software di elaborazione testi e multimedia
- 42 - Software di disegno e pittura
- 45 - Prodotti assistivi per l'addestramento alla lettura
- 48 - Prodotti assistivi per l'addestramento alla scrittura
- 51 - Prodotti assistivi per l'addestramento al Braille

22 15 Prodotti assistivi per il calcolo e l'addestramento all'aritmetica di base

- 03 - Dispositivi manuali per il calcolo
- 06 - Calcolatrici
- 09 - Software di calcolo
- 12 - Prodotti assistivi per la formazione e il supporto alle basi dell'aritmetica
- 15 - Prodotti assistivi per l'addestramento alle abilità geometriche di base
- 18 - Prodotti assistivi per la comprensione del denaro
- 21 - Prodotti di assistenza per la formazione in matematica e scienze fisiche

22 18 Prodotti assistivi per la registrazione, la riproduzione e la visualizzazione di informazioni audio e visive

- 03 - Dispositivi di registrazione e riproduzione del suono
- 06 - Dispositivi di registrazione e riproduzione video
- 09 - Ricevitori radio
- 12 - Radio ricetrasmittenti
- 15 - Televisori

- 18 - Sistemi televisivi a circuito chiuso
- 21 - Decodificatori per video televisione e televisione testuale
- 33 - Microfoni
- 36 - Altoparlanti
- 38 - Cuffie, auricolari e auricolari
- 39 - Accessori per sistemi audio, video e visivi

22 21 Prodotti assistivi per la comunicazione faccia a faccia

- 03 - Set di lettere e simboli e schede
- 09 - Unità di dialogo
- 12 - Software per la comunicazione faccia a faccia
- 18 - Prodotti assistivi per l'addestramento alla grafia con le dita
- 21 - Prodotti assistivi per l'addestramento al linguaggio dei segni
- 24 - Prodotti assistivi per l'addestramento alla lettura delle labbra
- 27 - Prodotti assistivi per l'addestramento alla parola assistita
- 30 - Prodotti assistivi per l'addestramento all'uso di simboli tattili diversi dal Braille
- 33 - Prodotti assistivi per l'addestramento all'uso di simboli visivi per la comunicazione
- 36 - Prodotti assistivi per l'addestramento alla comunicazione Morse

22 24 Prodotti assistivi per la comunicazione a distanza

- 04 - Sistemi di comunicazione multifunzionali
- 05 - Telex e telefax
- 07 - Dispositivi principalmente per la comunicazione vocale
- 12 - Cabine telefoniche
- 18 - Centralini telefonici
- 21 - Accessori per prodotti di assistenza per la comunicazione a distanza
- 24 - Software per la comunicazione a distanza
- 33 - Citofoni e citofoni

22 28 Prodotti assistivi per la gestione del tempo, della memoria e della pianificazione

- 03 - Orologi e segnatempo
- 06 - Calendari e tabelle di marcia
- 09 - Prodotti assistivi per la strutturazione di periodi di tempo, attività e obiettivi personali
- 12 - Prodotti di supporto alla memoria

22 29 Prodotti assistivi per la segnalazione, l'allarme e la localizzazione

- 03 - Dispositivi di segnalazione
- 06 - Sistemi di allarme di emergenza personale
- 09 - Sistemi di allarme di emergenza ambientale
- 12 - Sistemi di localizzazione e tracciamento
- 15 - Materiali e strumenti per la marcatura

22 31 Prodotti assistivi per l'apprendimento delle lingue

22 33 Computer e terminali

- 03 - Computer da tavolo (non portatili)
- 06 - Computer portatili e assistenti digitali personali (PDA)
- 09 - Terminali per informazioni e transazioni pubbliche
- 12 - Software operativo
- 15 - Software per browser
- 18 - Accessori per computer e reti

22 39 Dispositivi di uscita

- 04 - Display visivi
- 05 - Display tattili
- 06 - Stampanti
- 07 - Display acustici
- 12 - Software per dispositivi di uscita

22 45 Prodotti assistivi per l'orientamento

- 03 - Prodotti assistivi per l'orientamento elettronico
- 06 - Prodotti assistivi per la navigazione acustica
- 09 - Bussole
- 12 - Materiali per l'orientamento tattile
- 15 - Materiali per l'orientamento visivo

In consultazione