

# AGID: Linee Guida sull'accessibilità dei servizi



**Studio Previt**

ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE



# Inquadramento

Il D.lgs 27 maggio 2022 n. 82 (“**Decreto**”) ha recepito la Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo e del Consiglio sui **requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi**.

**Quale è l’obiettivo del decreto? Garantire l’accessibilità di prodotti e servizi nell’interesse dei consumatori e degli utenti.**

**Come? Rafforzando il diritto delle persone con disabilità a partecipare alla vita della società.**





# **Linee Guida AGID sull'accessibilità dei servizi**

Tra gli **aspetti principali** approfonditi dalle Linee Guida:

- **Ambito di applicazione;**
- **Principi generali di accessibilità;**
- **Obblighi del fornitore di servizi;**
- **Servizi non conformi;**
- **Limiti agli obblighi;**

# Ambito di applicazione

## A quali prodotti si applica il decreto?

Ai prodotti immessi sul mercato dopo il 28 giugno 2025:

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

# A quali servizi si applica il Decreto?

- **Servizi di comunicazione elettronica** (salvo servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina);
- Servizi che forniscono accesso a **servizi di media audiovisivi**;
- **Servizi di trasporto**;
- **Servizi bancari** per consumatori;
- Libri elettronici (**e-book**) e software dedicati;
- **Servizi di commercio elettronico**;



# Ambito soggettivo: a chi si applica il Decreto?

**Ai fornitori dei servizi ai quali si applica il Decreto**

**Alcune precisazioni:**

- **il concetto di fornitore di servizi** potrebbe includere gli editori e gli altri operatori economici coinvolti nella distribuzione
- **le microimprese sono esentate** dall'osservanza degli obblighi di accessibilità





# **Principi generali dell'accessibilità**

## I quattro pilastri dell'accessibilità (POUR)

**a) Percepibile:** le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentati in modo tale che gli utenti possano percepirli, indipendentemente dalle loro capacità sensoriali;

**b) Operabile:** i componenti dell'interfaccia utente e la navigazione devono essere operabili, garantendo che tutti gli utenti possano interagire con i contenuti digitali;

**c) Comprensibile:** le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utente devono essere comprensibili, fornendo istruzioni e feedback chiari e concisi;

**d) Robusto:** il contenuto deve essere sufficientemente robusto da poter essere interpretato in modo affidabile da un'ampia gamma di agenti utente, comprese le tecnologie assistive;

**N.B. Accessibilità by default e by design:**  
attenzione all'intero ciclo vita del servizio



# **Principi generali del'accessibilità**

**Progettare e fornire i servizi** che rientrano nell'ambito di applicabilità del decreto **in modo tale da soddisfare i requisiti di accessibilità.**

La sezione III dell'allegato I prevede i **requisiti generali di accessibilità:**

- **fornire informazioni in merito al funzionamento del servizio, alle caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità** con le strutture e i dispositivi assistivi.

Per esempio utilizzando: più di un canale sensoriale, caratteri di dimensioni e forme idonee, presentazione alternativa a quella testuale.

- rendere i **siti web** (comprese le applicazioni mobili) **accessibili in modo coerente e adeguato**, facendo in modo che siano **percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi**;
- Utilizzare **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.

N.B. La Sezione IV dell'All. I del Decreto individua anche **requisiti aggiuntivi di accessibilità relative a servizi specifici** (es. per i servizi di comunicazione elettronica le Linee Guida raccomandano di rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale)

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

**a) adottare le misure correttive necessarie per ripristinare la conformità** ai requisiti di accessibilità;

**b) informare immediatamente l'AgID**, attraverso le modalità pubblicate dalla stessa sull'apposita area dedicata all'accessibilità del relativo sito istituzionale;

**c) 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 relativo sito istituzionale.



**Limiti agli obblighi:  
modifica sostanziale ed  
onere sproporzionato**

I requisiti di accessibilità previsti dal Decreto 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:

- sulla base dei **criteri elencati nell'Allegato V del decreto**
- **obbligo di documentare** la valutazione e conservare gli esiti di tale valutazione per almeno 5 anni, a decorrere dall'ultima fornitura del servizio.

Quando il **fornitore di servizi che ha invocato l'onere sproporzionato** deve effettuare un **aggiornamento** della valutazione?

**a) modifica del servizio offerto;**

**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.

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



# Studio Previti

ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE

[contatti@previti.it](mailto:contatti@previti.it)  
[www.previti.it](http://www.previti.it)



06.3234623  
02.795587



Via Cicerone, 60 00193 Roma  
Via Stradivari, 4 20131 Milano